

TVM

SCHEEPVAART

PREVENTIE-
SPECIAL

‘Preventie zit bij TVM in het DNA’

CCO Wilma Toering: ‘Bij ons is veiligheid geen modewoord, het is onze overtuiging’

PLUS



Bas de Bruin:
‘Vraagbaak voor de binnenvaart’



Anne Grooten:
‘Re-integratie is maatwerk’



Sander Haverkamp:
‘Juiste voorbereiding van levensbelang’



8

Als het misgaat op de binnenvaart...

Op 15 mei zet de schipper van het 110 meter lange tanker Bodensee de boeg tegen de Gerrit Krolbrug over het Van Starckenborghkanaal in de stad Groningen. Met een ravage tot gevolg. Ook als het misgaat op de binnenvaart, is daar Rijkswaterstaat. Henk Middendorp, Officier van Dienst, vertelt.



32

HERINNERINGEN AAN DE RAMP BIJ DE DE LORELEI

Directeur Scheepvaart van TVM Hendrik de Jonge dacht aan de ramp met het binnenvaartschip Waldhof, toen begin dit jaar het 400 meter lange containerschip Ever Given vast kwam te liggen in het Suezkanaal.



26

GOEDE VOORBEREIDING IS HET HALVE WERK

Voor een nieuwe reis alles goed voorbereiden is het halve werk. Wat is de lading, wat voor documenten horen daarbij en welke route is het meest veilig? Dit geldt zowel voor de binnenvaart als voor het wegtransport.

TVM Scheepvaart is een periodieke uitgave van Coöperatie TVM U.A. voor scheepvaartleden van de TVM groep die drie keer per jaar verschijnt.

Hoofdredactie: Frank Woestenburg
 Eindredactie: Mayke de Munnik
 Redactie: Bert Jansma, Harm Vonk, Michael Nemethy e.a.
 Fotografie: Matty van Wijnbergen en Glenn Wassenbergh
 Vormgeving: Wouter Nijman | www.nijman.fr

Redactieadres: TVM verzekeringen | Van Limburg Stirumstraat 250
 7901 AW Hoogeveen | postbus 130 | 7900 AC Hoogeveen

☎ +31 (0)528 29 29 99 | ✉ redactie@tvm.nl | ✉ info@tvm.nl
 🌐 www.tvm.nl | 🐦 @tvmnl en @tvmalert
 📺 www.facebook.nl/tvmverzekeringen

Voor al uw verzekeringsvragen kunt u contact opnemen met TVM verzekeringen, afdeling scheepvaart, ☎ 0031 (0) 528 29 27 50



22

RE-INTEGRATIE BEGINT OP EERSTE DAG VAN DE ZIEKMELDING

Hoe voorkom je dat werknemers uitvallen en hoe help je ze weer op de been? TVM's arbeidsdeskundige Anne Grooten bezoekt bedrijven om tips te geven over o.a. veiligheid en re-integratie.



16

WERKBELASTING

De werkbelasting in de sector logistiek en transport is flink toegenomen, weet men bij JobTrans.



12

CYBERSECURITY

Cyberaanvallen op grote ondernemingen zijn veel in het nieuws. Hoe kunnen ondernemingen zich hierop voorbereiden?

VAN DE DIRECTIE



De noodzaak van een grondige reisvoorbereiding en bewustwording voor veiligheid aan boord staat als een paal boven water. Helaas verschenen er ook de afgelopen periode weer enkele incidenten in het nieuws waarbij het ernstig mis was gegaan.

Zo waren er aanvaringen met de Gerrit Krolbrug en de Tafelbrug op het Groningse Van Starckenborghkanaal. Het waren in beide gevallen ongelukken die voorkomen hadden kunnen worden.

Vanuit TVM zetten we van oudsher in op preventie als zijnde een belangrijke pijler onder ons beleid. Dat geldt vanzelfsprekend ook voor de binnenvaart. Ik ben blij te kunnen melden dat we vanaf 1 september versterking hebben gekregen met een preventie-adviseur voor de binnenvaart, in de persoon van Bas de Bruin. Bas is nu nog werkzaam als schade-expert binnen TVM scheepvaart en kent derhalve het klappen van de zweep. Verderop in dit magazine kunt u alvast nader kennis met hem maken.

We zijn ervan overtuigd dat er via preventie veel te winnen valt voor de binnenvaart-ondernemers. Als coöperatieve verzekeraar zijn we er niet alleen om uit te keren bij schades, we willen meedenken en meehelpen met onze schippers om schades te voorkomen. Daar investeren we graag in. Op deze manier dragen we bij aan een gezonde toekomst van onze sector.

Een ongeval veroorzaakt in de regel veel financieel leed, direct of indirect. Denk ook maar eens aan mogelijke reputatieschade. Daarnaast kan het zorgen voor veel menselijk leed.

Daarover gesproken. Ik denk dat iedereen schrok van de beelden van de Deense voetballer Christian Eriksen die tijdens het EK-duel tegen Finland getroffen werd door een hartstilstand. Er werd gevreesd voor zijn leven, maar door snelle en adequate hulpverlening lijkt vooralsnog de blijvende schade mee te vallen en heeft hij het er in ieder geval levend vanaf gebracht.

Eriksen had het geluk dat het ongeluk hem in een voetbalstadion voorkwam, met artsen, hulpverleners en faciliteiten langs de lijn. In de binnenvaart is eerste hulp niet altijd even makkelijk te organiseren. Nederlandse bemanningsleden krijgen tijdens hun opleiding een EHBO-en reanimatiecursus, maar langs deze weg zou ik ervoor willen pleiten dat ook buitenlandse opvarenden aan deze basisvoorwaarden moeten voldoen. Daarnaast zou ieder schip AED-apparatuur (Automatische Externe Defibrillator) aan boord moeten hebben. Het kan levens redden.

Hendrik de Jonge
directeur

COÖPERATIE



20

NIEUWE CEO TVM

Michel Verwoest treedt per 1 september in dienst als nieuwe CEO van TVM. Hij volgt Arjan Bos op die na een dienstverband van 27 jaar vertrekt.



21

COLUMN PETER VAN DAM

Risico's blijven altijd bestaan. Hoe om te gaan met voorzorgsmaatregelen. Jurist Peter van Dam legt uit hoe het zit.



29

JAARCIJFERS 2020

De jaarcijfers van TVM over 2020 zijn gereed. CFRO Dirk Jan Klein Essink geeft een toelichting.



34

EXPERT AAN HET WOORD

Een gesprek met Bas de Bruin. Per 1 september is hij de adviseur preventie en risicobeheer binnenvaart van TVM.

Overname van (delen van) artikelen is toegestaan met schriftelijke toestemming van de redactie en mits de bron wordt vermeld. Overname van foto's en/of illustraties is niet toegestaan.



‘Preventie zit bij ons in het DNA’

Ze kent de verhalen uit de praktijk. Van ondernemers én chauffeurs. Bij klantbezoeken hoort Wilma Toering, CCO van TVM verzekeringen, geregeld over de enorme impact die een ongeval heeft op direct betrokkenen. “Preventie gaat voor mij in de eerste plaats over het menselijk en maatschappelijk leed dat we willen voorkomen door samen te werken aan veiligheid onderweg”, stelt ze.

tekst: Frank Woestenburg & Harm Vonk
beeld: TVM

Soms komt het heel dichtbij. Zo vertelde haar studerende dochter Eline enige tijd geleden het verhaal van een huisgenootje in de zorg die een slachtoffer van een verkeersongeval had zien sterven. En recent was ze bij een transportondernemer op klantbezoek. Hij was nog van slag door een ongeval, waardoor een pas 20-jarige rijder voor de rest van zijn leven zwaar invalide was geraakt. “Ik krijg weer kippenvel als ik erover praat. Afschuwelijk! Dit zijn tragedies met blijvende impact op direct betrokkenen, maar ook op hun familie, vrienden en collega’s.”

Preventie is al sinds de oprichting van TVM in 1962 een belangrijke pijler onder het beleid. “We zijn echter geen

binnen alle geledingen van ons bedrijf en dat maakt ons uniek. Ik durf te zeggen dat veiligheid en preventie in ons DNA zit. Wij geloven in wat we doen. Bij ons is veiligheid geen modewoord, het is onze overtuiging.”

Niet alleen de accountmanagers en adviseurs van de afdeling Preventie en Risicobeheer gaan geregeld op bezoek bij hun vaste klanten waardoor een vertrouwensband ontstaat die past bij een partnership. Ook CEO Arjan Bos en zijzelf houden het contact met klanten bewust in stand. “Bij TVM geloven we heel erg in de menselijke maat. Persoonlijk contact en oprechte betrokkenheid vind ik enorm belangrijk. Soms volstaat een telefoontje met de vraag hoe het gaat en of we ergens mee kunnen helpen.”

met onze leden aan een gezonde toekomst van onze sector. En dat zeggen we niet alleen, dat laten we onze leden ook voelen.”

Terug naar preventie. Voor jou is preventie dus veel meer dan een manier om schadelastreductie te realiseren?
“Honderd procent!”

En hoe belangrijk is data in dit verhaal?
“Ontzettend belangrijk. Iedereen is tegenwoordig bezig met data. Dat hoort bij deze tijd, ook in onze sector. Data helpt om sneller patronen te ontdekken en meer en betere analyses te kunnen maken. Data heeft een voorspellende gave. Je kunt grip houden op meer dan 60 procent van de risicosituaties. Alleen, data mag nooit ten koste gaan van de menselijke aanpak.”

“Er wordt wel eens gezegd: data is het nieuwe goud. Dan zeg ik: Ja, wacht even. Want zonder mensen die helpen om de data te vertalen naar jouw specifieke onderneming of situatie en die beschikken over de juiste kennis en ervaring, heb je er niets aan. Wij updaten onze preventiepropositie voortdurend met technologie, maar ook met gedrag. Er zijn zoveel mooie voorbeelden van bedrijven die heel goed gaan met hun schadeverloop, omdat ze veiligheid duurzaam hebben verankerd in beleid en dat ook weten door te vertalen naar de dagelijkse praktijk. En dat zijn de bedrijven die sturen op gedrag.”

Geef eens een concreet voorbeeld.
“Preventie is vaak ook cultuur en cultuur zit ‘m vaak in de kleine >

‘Persoonlijk contact en oprechte betrokkenheid vind ik enorm belangrijk’

verzekeraar in de traditionele zin van het woord,” benadrukt Toering, die binnen TVM verantwoordelijk is voor onder andere preventie.

“We zijn in de eerste plaats een coöperatie. Opggericht voor leden, door leden. Wij kennen de markt, wij kennen onze leden en denken en voelen met hen mee. In voorspoed, maar zeker ook in tegenspoed. Dat gevoel, dat is TVM. Die betrokkenheid voel je

Zoals jullie dat bijvoorbeeld ook bij de uitbraak van de coronapandemie hebben gedaan?

“Exact. Ook toen het land ineens op slot ging, hetgeen grote gevolgen had voor de gehele logistiek- en transportsector, wilden we laten merken dat we er zijn. Dat we willen meedenken in oplossingen en in ieder geval een luisterend oor bieden. We staan pal voor onze leden, dat is wat mij betreft de meerwaarde van een coöperatie. En niet alleen met woorden, ook met daden. Denk maar aan onze actie om 10 miljoen euro terug te geven aan onze Nederlandse zakelijke klanten over weg en water. Wij zijn niet uit op winstbejag, wij werken samen

dingen. Ik geef je het voorbeeld van een transportondernemer die zijn chauffeurs altijd vlakbij het kantoor laat parkeren en het kantoorpersoneel zelf juist een stuk verderop. Waarom? Zodat de chauffeur voor zijn rit nog even langs de planner loopt. En de planner met één blik in de ogen kan beoordelen of het een goede dag wordt of dat hij even een kop koffie met de chauffeur moet pakken voor een pra-

‘Bij TVM kennen we de praktijk. Juist daarmee maken we het verschil’

tje. Dat zijn simpele voorbeelden die wel het verschil kunnen maken.”

“Bij TVM kennen we de praktijk. En juist daarmee maken we het verschil, wat zich weer vertaalt in prachtige rapportcijfers. Klanten die samen met ons een preventietraject opstarten, hebben na het eerste jaar gemiddeld 20 tot 30 procent minder schades, met uitschieters ver naar boven. Ja, daar ben ik trots op. Maar ik zeg er nadrukkelijk bij: we doen het wel samen met de klant. Als TVM kunnen we adviezen geven, een lijn uitzetten en ondersteuning bieden, maar het blijft de onderneming die er samen met ons uitvoering aan moet geven.”

“En natuurlijk, schades kunnen niet altijd voorkomen worden. Dus ook onze dienstverlening bij schades brengen we naar een steeds hoger niveau. Denk hierbij aan TVM schadeservice waarbij we onze klanten tegen een goede prijs snel weer op weg helpen en ook aan TVM assistance, onze in-house-alarmcentrale die 24/7 bereikbaar is en door onze klanten met een dikke 9 wordt gewaardeerd.”

Dan even over Bumper, de schade-registratietool die TVM samen met klanten heeft ontwikkeld. Wat is exact de toegevoegde waarde?

“Bumper is een digitale tool die het voor een transportondernemer of wagenparkbeheerder mogelijk maakt om makkelijker, beter en sneller schades te registreren. Daarnaast helpt Bumper om een volledig inzicht te

krijgen in zijn schades, ook ten opzichte van andere bedrijven in dezelfde deelmarkt. De data van Bumper blijft altijd in het bezit van de ondernemer, die zelf bepaalt wat hij deelt met TVM. De verkregen data kan ons wel helpen om datagedreven preventieadviezen te geven en de risico's voor de ondernemers te helpen verminderen. Onze P&R-adviseurs brengen de data tot leven. Dus terug naar je vraag: Bumper onderscheidt zich vooral in combinatie met het vakmanschap en de persoonlijke benadering van onze adviseurs. Van inzicht naar grip naar resultaat, dat is Bumper.”

Als schoolvoorbeeld van hoe Bumper moet werken, noemt Toering de betonpaaltjes in Arnhem. “Uit een Excellijst zie je niet of nauwelijks waar schades zijn. Zet je diezelfde data in Google Maps, dan gaat het anders leven en kun je tot op detailniveau inzoomen. Vanuit zulke analyses kregen we straten in Arnhem in beeld. Eén plek viel op: daar werd verreweg de meeste schade gereden. Individueel waren het incidenten, maar gezamenlijk zagen we een patroon dat veel ondernemers juist daar tegen schade opliepen. Wat bleek? Er stonden betonpaaltjes om een bankje te beschermen waardoor het onmogelijk was geworden om te manoeuvreren naar de laad-en losplek van een filiaal. Dankzij Bumper hebben we dit kunnen verhelpen. Het hogere doel is vanzelfsprekend de continuïteit van bedrijven te bevorderen door duurzaamheid te vergroten en schadelast te reduceren.”

De klanten die Bumper gebruiken zijn zeer enthousiast over de tool, zegt Toering met gepaste trots. “Er zijn ook nog klanten die Bumper in huis hebben, maar het nog niet hebben geïmplementeerd. Daar moet je als onderneming wel even energie insteken, maar dat is het zeker waard. Het levert meer informatie op en zorgt uiteindelijk voor minder werk. Wij kunnen vanuit TVM ondersteunen bij de implementatie, maar ze moeten het uiteindelijk wel zelf doen. Erik Nagel, de directeur van R. Nagel Transport, is zo'n iemand die de handschoen vanaf het begin heeft opgepakt. Hij heeft gezegd: voor de zomervakantie is er geen schadeformulier meer bij mij op kantoor. Hij stuurt op Bumper, omdat

hij de enorme toegevoegde waarde ervan inziet en merkt.”

Je hebt het over inzichten uit data, die moeten leiden tot meer bewustwording. Is dat de essentie?

“Bewustwording is de eerste stap naar gedragsverandering, daar is het uiteindelijk om te doen. Dat geldt zowel voor weg als water. Wij investeren daar al decennialang in. Ter illustratie: Een jaar na de oprichting is het TVM veiligheidsplan al opgericht en kijk ook eens naar de ruim 50-jarige geschiedenis van Ridders van de Weg, dat draaide en draait om het belonen van veilig rijgedrag. Datzelfde geldt voor de TVM Awards als opvolger van Ridders van de Weg. Het NK Veiligste Chauffeur is een van de pijlers van de TVM Awards en spreekt bij chauffeurs ook tot de verbeelding. Wij vinden het belangrijk om bewustwording voor veiligheid structureel onder de aandacht te brengen en te houden, daar geloven we in.”

TVM is daarnaast ook medeoprichter van de Safety Deal, een stichting die stuurt op een veiligheidscultuur binnen de gehele keten.

“Klopt. De keten zijn wij met ons allen. Van groot tot klein. Ook dat vind ik belangrijk om te benoemen. Daarnaast hebben we vanaf 1 september een preventieadviseur voor de binnenvaart, ook dat zie ik weer als een volgende stap. Verder zijn we 1 juni gestart met de preventiedesk, die erop gericht is om de kleine ondernemer maximaal te ondersteunen op het gebied van preventie en veiligheid. Klanten kunnen de preventiedesk elke werkdag bellen of mailen met vragen waar ze in de praktijk tegenaan lopen.”

Resumerend, preventie gaat voor TVM over veel meer dan veiligheid op de weg en het water.

“Absoluut. Preventie gaat over het maximaal ondersteunen van onze leden. Het gaat over maatwerk, dus zeker niet alleen over veiligheid in de vrachtauto of aan boord van een binnenvaartschip. Ook op het vlak van bijvoorbeeld duurzaamheid, Last Mile, verzuimmanagement, cybersecurity en rechtshulp pakken we graag en overtuigend de rol die past bij ons als coöperatie. Samen optrekken met onze leden voor een gezonde toekomst van onze sector, dat is waar we voor staan.” <

Wilma Toering:
“Wij vinden het belangrijk om
bewustwording voor veiligheid
structureel onder de aandacht
te brengen en te houden, daar
geloven we in.”





Als het misgaat op de binnenvaart...

Henk Middendorp richt zijn blik vanaf de Gerrit Krolbrug op het Van Starckenborghkanaal. Eerst richting Duitsland, daarna richting Friesland. Als een veldmaarschalk overziet hij het slagveld. Bijna letterlijk. Ook als het misgaat op de binnenvaart, dan is daar Rijkswaterstaat.

tekst: Harm Vonk

beeld: Matty van Wijnbergen



De ravage in stad Groningen is het gevolg van de rampzalige aanvaring van de 110 meter lange tanker Bodensee met de Gerrit Krolbrug. Op 15 mei zet de schipper het schip uit Mannheim – dat onderweg is van Straatsburg naar Delfzijl – de boeg hardhandig tegen de brug. Het is iets na middernacht, 00.10 uur om precies te zijn.

Nog geen kwartier later is Henk Middendorp – hij woont vlak bij de brug – ook ter plekke. Middendorp heeft die nacht piketdienst als Officier van Dienst, de eindverantwoordelijke bij calamiteiten namens Rijkswaterstaat. “Je wordt gebeld met een verhaal waarvan je meteen denkt: dit is heftig”, blikt Middendorp terug. “Eerlijk gezegd dacht ik: dit is zo groot, het zal wel een oefening zijn. Ze staan bij aankomst straks iemand met een stopwatch om te

kijken of je op tijd bent en of de organisatie goed is ingericht.”

Maar dit is écht. De Bodensee is inmiddels achteruitgevaaren en ligt langs de oever. De ravage is enorm; de brug ligt volledig uit zijn sponningen. Eén kant van de draaibrug leunt nog slechts op een miniem stukje betonwerk, dat grotendeels is vernield. “Dit was een beste klapper”, benadrukt Middendorp nog maar eens.

Hij is als Officier van Dienst vanaf het moment van aankomst eindverantwoordelijke. En alsof de duvel ermee speelt, alle aanvaringen langs het Van Starckenborghkanaal gebeuren tijdens zijn piketdiensten. Tweemaal is het de Borgbrug, daarna de Paddepoelsterbrug. “Maar dit was écht

een beste.” Als verantwoordelijke voor operationeel natuurbeheer op de Waddenzee krijgt hij dit jaar te maken met

‘Ik focus me supergeconcentreerd op mijn taak, al het andere is verstoring’

de containerramp met de MSC Zoe. “Ik trek het blijkbaar aan...”

Schuldvraag

Met het hoe en waarom van de aanvaring bemoeit de Officier van Dienst zich niet. De schuldvraag is een zaak van de politie. Uit onderzoek blijkt dat er geen technische mankementen >



Henk Middendorp:
**“Voordat ik er erg in had,
zag mijn vriendin me op
het NOS journaal.”**

aan het schip zijn. De schipper, een 59-jarige man uit Tsjechië, is niet onder invloed van alcohol of drugs. Tegen hem is proces-verbaal opgemaakt wegens geen goed zeemanschap.

Middendorp: “Onze taak is om de vaarweg zo snel mogelijk weer vrij te maken, want dit is een nautische snelweg in Europa. Van Lemmer naar Delf-

Crisismanager

De oud-officier van de Koninklijke Landmacht ‘geniet’ als crisismanager van zo’n gebeurtenis. “Als incidentmanager zijn dit de mooiste klussen om aan te werken. Hier word je tot op het diepste niveau getest. Het is verschrikkelijk wat er gebeurt, maar ik hou ervan om problemen op te lossen.

Ik ben opgeleid als beroepsmilitair. In dit soort situaties word ik heel kalm. Terwijl de hele wereld in de fik staat, is het belangrijk om een stap achteruit te doen. Handen op de rug. Neem afstand en ga alleen op de brug staan. Wat gebeurt hier

nu? Wat gebeurt hier omheen? Dat is mijn natuurlijke stijl. Terwijl het heel druk is, wil iedereen meedoen. Maar ga niet aan de slag, want dan ben je het overzicht kwijt.”

Dus brengt Middendorp eerst veiligheid op en rond de brug. Zijn tweede prioriteit is het openstellen van de brug voor fietsers en voetgangers. Pas

daarna komt de vervolgvraag om de hoek kijken: is de brug te herstellen? “Maar dat is voor morgen, overmorgen en de dag erop. Dat hoort bij, het bruggenteam en mechanische specialisten die hier echt veel verstand van hebben. Onze zorg is het hier en nu: de weg moet weer vrijgemaakt worden.”

Het plaatsdelict wordt meteen afgezet, omdat onduidelijk is hoe gevaarlijk de situatie is; er is sprake van veel druk tussen de beschadigde delen van de brug, met alle mogelijke gevolgen van dien. De brug wordt afgezet met verkeersregelaars en er worden aannemers en een kraanbedrijf ingezet. Tot 12 uur ’s middags de volgende dag wordt met militaire precisie berekend met welk materieel en hoe de brug – met een gewicht tussen de 150 en 200 ton aan kilogram - kan worden verplaatst. Ondertussen is er overleg met burgemeester en directie van Rijkswaterstaat.

Impact

Ondertussen wordt de impact duidelijk in Nederland. “Ik had al gewaarschuwd: let op, dit wordt groot.. Voordat ik er erg in had, zag mijn vriendin me op het NOS journaal. En daarna volgden Hart van Nederland en Radio 1.” Tot het moment dat de klus geklaard is, duurt het tot maandagavond 20 uur. “Inmiddels verzamelen zich de wachtende schepen. Niet alleen hier, maar ook in Friesland en Duitsland. Daar wordt mee gebeld en er wordt een plan gemaakt: hoe brengen we dat straks op gang? Je kunt immers niet gewoon zeggen: ja, je mag weer. De kegelschepen, de schepen met gevaarlijke stoffen, wil je eerst zo snel mogelijk uit de weg hebben. Tankers met diesel of benzine, bijvoorbeeld. Je wilt zoveel mogelijk risico’s vermijden. Daarna organiseer je het eenrichtingsverkeer van de ene kant, daarna de andere. Dat duurde tot ’s avonds rond 11 uur. Toen was de vaarweg weer vrij.”

‘Je wordt gebeld met een verhaal waarvan je meteen denkt: dit is heftig’

zijl, maar anders gezegd: van Rotterdam naar Duitsland. Elk uur dat hier oponthoud ontstaat, merk je dit getrapt door heel Europa. Als deze vaarweg er een dag uitligt, gaan mensen in Europa andere plannen maken omdat je er met je tijdslot niet meer langskomt. Ik focus me supergeconcentreerd op mijn taak, al het andere is verstoring.”

RIJKSWATERSTAAT EN CALAMITEITEN OP DE BINNENVAART

Rijkswaterstaat is op verschillende fronten betrokken bij het afhandelen van calamiteiten rond de binnenvaart. Allereerst is de afdeling Verkeer- en Watermanagement (VWM) aan zet. De focus na een calamiteit ligt voor VWM op scheepvaartbegeleiding. Rijkswaterstaat stuurt een ploeg naar de locatie en gaat direct aan de slag met de verkeersmaatregelen.

Eindverantwoordelijke bij zo'n calamiteit is de Officier van Dienst. Hij schat de ernst van het probleem in, regelt eventuele aannemers en schakelt met collega's onderling. Zijn prioriteit is het probleem oplossen, de veiligheid garanderen en de vaarweg vrijmaken. Nadat de vaarroute weer is veiliggesteld ligt het herstel van objecten of de

berging van eventuele schepen bij de regionale afdeling van Rijkswaterstaat.

Berging van een schip is in eerste instantie aan de verzekering. Het kan echter voorkomen dat de verzekering zicht terugtrekt. Dan gaat de Wrakkenwet van start en ruimt Rijkswaterstaat het schip.

De meest voorkomende calamiteiten op de binnenvaart zijn aanvaringen tussen schepen onderling en aanvaringen tussen een schip en een brug of kade.

Een calamiteit bij binnenvaart waar minder snel aan wordt gedacht zijn incidenten aan wal die hinder veroorzaken. Denk hierbij aan brand of schadelijke stoffen. Rijkswaterstaat is dan aan zet voor de scheepvaartbegeleiding, zodat de schipper zijn tocht veilig kan voortzetten.



‘Het kan iedereen overkomen’

Ze zijn regelmatig in het nieuws: cyberaanvallen op ondernemingen. Niet zelden worden er miljoenen euro's losgeld betaald teneinde cruciale data of software weer beschikbaar te krijgen. Hoe kunnen ondernemingen zich voorbereiden op en omgaan met dergelijke aanvallen? “Bewustwording is cruciaal”, zegt crisismanagement-expert René de Jong.

tekst: Frank Woestenburg

beeld: Matty van Wijnbergen en stock

Steeds vaker worden bedrijven getroffen door zorgvuldig geplande en uitgevoerde cyberaanvallen. Zomaar even twee voorbeelden uit de praktijk. Het Braziliaanse JBS, de grootste vleesverwerker ter wereld, werd eind mei getroffen door een cyberaanval, waardoor de computernetwerken op Amerikaanse servers werden stilgelegd en de vleesverwerking in onder andere Canada en Australië stil kwam te liggen. Er werd na onderhandelingen zo'n 11 miljoen euro losgeld betaald.

Dan een stuk dichterbij huis. In december 2019 werden de computersystemen van de Universiteit van Maastricht versleuteld met ransom-

medeoprichter en commercieel directeur van Parcival. Het bedrijf uit Zoetermeer houdt zich vooral bezig met het ondersteunen van organisaties op het gebied van crisismanagement. “Cybercriminaliteit kan de continuïteit van je bedrijf ernstig in gevaar brengen”, stelt hij.

Bewustwording

Nog altijd staan veel bedrijven onvoldoende stil bij het belang van cybersecurity, meent hij op basis van zijn jarenlange ervaring. “Cyber gaat niet alleen over IT, maar ook over houding en gedrag. Bewustwording is cruciaal, in alle lagen van de onderneming. Hoe gaan medewerkers om met wachtwoorden? En weten ze bij wie ze een melding moeten maken als ze in een phishingmail zijn getrapt? En beseft het management dat het afstraffen van fouten leidt tot minder meldingen, maar niet tot minder incidenten?”

“Veel ondernemers denken nog steeds: dat overkomt mij niet. Maar het kan iedereen overkomen. En als zoiets gebeurt, verwacht dat niet dat klanten je automatisch als slachtoffer zien. Zij kunnen je zien als een nalatige partij, die de beveiliging niet goed op orde had, waardoor bijvoorbeeld klantdata zijn buitgemaakt. Een andere misvatting is dat ook kleinere organisaties een doelwit van cybercriminelen kunnen zijn. Zij kunnen >

‘Cyber gaat niet alleen over IT, maar ook over houding en gedrag’

ware, waardoor het onderwijs stil kwam te liggen. Ook hier werd uiteindelijk losgeld betaald.

Cybercriminaliteit is tegenwoordig aan de orde van de dag. Van klein tot groot. Sterker nog, het aantal Nederlandse criminele cyberdelicten is afgelopen jaar met 127 procent verdubbeld ten opzichte van het jaar ervoor, zo meldde het Openbaar Ministerie eerder. En de impact daarvan, zowel financieel als maatschappelijk, kan enorm zijn, stelt René de Jong (37),



bijvoorbeeld een dankbare gateway zijn tot grote partijen of multinationals. Dus als onderneming moet je primair in je eigen keuken kijken, maar niet alleen. Kijk op alle niveaus, binnen en buiten je eigen organisatie. En stel jezelf de vraag: heb je mogelijkheden om je primaire processen door te draaien als bepaalde leveranciers of systemen uitvallen?

Voorbereid zijn

Het belangrijkste is dat bedrijven, van eenmanszaken tot multinationals, vooraf de risico's in kaart brengen en voorbereid zijn op crisissituaties, benadrukt De Jong. Zijn devies: zorg voor een grondige risicobeoordeling en impactanalyse. "En probeer vooral niet alle mogelijke scenario's te bedenken die je zouden kunnen overkomen, dat is niet efficiënt. Een belangrijke stelregel bij BCM (Business Continuity Management, red.) is dat de focus in de planvorming moet liggen op de gevolgen van als primaire processen uitvallen. Dan doet het er niet toe of de oorzaak een brand, een waterlek, een bommelding of een cyberaanval is. Het gaat erom dat je een crisisorganisatie hebt die ongeacht de situatie een cri-

men heeft ook echt werkt en waar ruimte is voor verbetering. Juist hierom is een terugkerende cyclus van opleiden, trainen, oefenen cruciaal."

Een goede voorbereiding betekent vanzelfsprekend niet dat je als onderneming niet geraakt kunt worden, vervolgt De Jong. "Belangrijk is: prepare for the worst. Weet wat je moet doen als het je toch overkomt. De voornaamste tip die ik bedrijven in een crisissituatie wil meegeven is: zie het niet te lang als een incident en schaal zo snel mogelijk op. Je kunt beter later afschalen dan te laat opschalen. Haal bijvoorbeeld partijen met specialistische expertise in huis. Onze samenwerkingspartner Northwave biedt bijvoorbeeld forensisch experts die snel onderzoek kunnen doen of een onderhandelaar die namens het bedrijf met de cybercriminelen kan onderhandelen. En vanuit Parcival ondersteunen we bij crisiscommunicatie richting klanten, media en andere belangrijke stakeholders."

Vastleggen informatie

Een belangrijk ondergeschoven kindje bij crisismanagement noemt De Jong het snel vastleggen en delen van informatie. "Bedrijven vergeten dat vaak. Terwijl tijdens een crisis het juist zo belangrijk is om over actuele informatie te beschikken en overzicht te houden. Met een goede softwaretool kun je ervoor zorgen dat informatie makkelijk wordt vastgelegd, dat mensen weten welke acties ze moeten uitvoeren en dat je overzicht behoudt. Daarom hebben we met ons zusterbedrijf Merlin de applicatie CrisisSuite ontwikkeld. Ook na een crisis of incident heb je profijt van het vastleggen van informatie, ook voor evaluaties."

De Jong stelt dat de coronacrisis – en als gevolg daarvan het structureel thuiswerken – een grote impact heeft gehad op de kwetsbaarheid van veel bedrijven in alle sectoren, dus ook in de logistiek en transportsector. De Autoriteit Persoonsgegevens meldde een explosieve



René de Jong:
"Phishingmails zien er steeds beter uit en worden steeds beter toegespitst op de organisatie die als doelwit geldt."

stijging van het aantal hacking, malware of phishing-incidenten van 30 procent ten opzichte van 2019.

"Mensen zitten anders achter hun eigen bureau, met een andere alertheid. En er zijn andere en meer risico's, omdat er eenvoudigweg steeds meer online gebeurt. Daarnaast is er sprake van razendsnelle ontwikkelingen in de verdere professionalisering van criminele partijen. "Ze hebben bij wijze van spreken bijna een eigen helpdesk."

"Phishingmails zien er steeds beter uit en worden steeds beter toegespitst op de organisatie die als doelwit geldt. We hebben het over kwalitatief hoogstaande aanvallen. De mailtjes zijn vaak echt niet meer aan de taalfouten te herkennen, het is een verouderd beeld dat niet meer van toepassing is. Criminelen schieten tegenwoordig niet meer met hagel, maar bereiden hun aanvallen lang en grondig voor. Als ze inbreken in systemen, hebben ze nog niet altijd meteen wat ze willen. Soms hebben ze maandenlang toegang, analyseren ze de systemen, brengen ze de pijnpunten in kaart om vervolgens genadeloos toe te slaan. En

'De belangrijkste tip? Zie het niet te lang als een incident, maar schaal zo snel mogelijk op'

systeem kan activeren en dat die mensen ook daadwerkelijk weten wat ze moeten doen. Dat ze getraind zijn en geoefend hebben. Daarom organiseren wij realistische crisissimulatie-oefeningen voor bedrijven. Want het hebben van een plan is goed, maar niet voldoende. Je wilt dat mensen dat plan ook kunnen uitvoeren als het zover is. Bij een simulatie ervaart men echt een crisis en ontdekt men of het plan dat



dat is het moment dat het zichtbaar wordt en pijn doet.”

“Hackers proberen organisaties in logistiek en transport met name te targetten op softwarepakketten, waar ze afhankelijk van zijn voor het draaien van hun processen. Maar denk bijvoorbeeld ook aan fraude op digitale vrachtwisselingsplatforms, die steeds vaker voorkomt. De vuistregel als het gaat om ransomware is dat je nooit moet betalen. Dat is logisch, want je wilt criminaliteit niet belonen. Maar in de praktijk zie je vaak dat je een afweging moet maken: ga ik niet betalen vanwege mijn principes of ga ik failliet. En dan is de keuze niet zo eenvoudig meer.”

Aan het eind van zijn relaas komt René de Jong met wat voor hem betreft de moraal van zijn verhaal zou moeten zijn: “Iedereen mag van mij vanavond lekker gaan slapen, maar ga er morgen wel mee aan de slag, wees alert en zorg dat je weet wat je moet doen bij een crisis. En kijk daarbij niet alleen naar je eigen onderneming en IT-netwerk, maar ook naar leveranciers en andere partijen in de keten. Werk samen en leer van elkaar.” <



TVM GEEFT HOOGSTE PRIORITEIT AAN CYBERSECURITY

TVM erkent de noodzaak om de cybersecurity als bedrijf op een zo hoog mogelijk volwassenheidsniveau te houden. Zo werd eerder een realistische crisisoefening gehouden met de cyberexperts van Parcival. En in deze periode van collectief thuiswerken als gevolg van de coronapandemie is er door TVM veel gedaan aan bewustwording bij alle medewerkers voor veilig thuiswerken.

Een concreet voorbeeld hiervan is de start van de TVM protector in 2020, een omvangrijk en verplicht awarenessprogramma op het gebied van informatiebeveiliging en privacy. Door middel van gamification wordt hierbij het collectieve niveau van informatiebewustzijn op het gewenste hoge niveau gebracht. Onderwerpen die aan de orde komen in TVM protector zijn onder andere het omgaan met persoonsgegevens, wachtwoorden en phishing-mails. Het programma loopt ook dit jaar nog door. Daarnaast ziet binnen TVM een team van cyberdeskundigen erop toe dat data altijd en overal veilig worden verwerkt.

Wilt u meer weten over de valkuilen van de digitale snelweg, neem dan contact op met TVM of kijk op deze link:



Heeft u interesse in een cyberverzekering, kijk dan op deze link:



‘De fysieke en mentale belasting in transport is aanzienlijk toegenomen’

Met de invoering van Code 95 in 2010 begon ook de opmars van JobTrans. Het snel opgroeiende geesteskind van Henrik de Leeuw specialiseerde zich in het begeleiden van bedrijven in logistiek en transport door voorop te lopen, vooruit te denken en verwachtingen te overtreffen.

tekst: Yoeri van den Busken

beeld: Matty van Wijnbergen

Klant beter laten presteren. Dat is in vier woorden de missie van JobTrans. Om dat doel te bereiken ontwikkelden De Leeuw, zijn veertig vaste medewerkers en nog eens zestig zzp'ers een breed scala aan cursussen en opleidingen voor de transport- en logistieke sector. In januari werd – na Genemuiden, Harderwijk en Heerenveen – de vierde vestiging geopend in Oosterhout (NB). “Het is een serieuze business geworden”, zegt de 34-jarige directeur, die zelf in het verleden op de vrachtwagen

Twaalf jaar geleden bepaalde de Europese Unie dat een code in het rijbewijs moet aangeven of een chauffeur vakbekwaam is. Vastgeklonken aan die maatregel zit een verplichte bijscholing van 35 uur per vijf jaar. Voor JobTrans – van origine een detacheringsbureau – betekende het een gat in de markt. Er was immers nog een wereld te winnen.

De Leeuw: “Toen we in 2010 begonnen, was alles vooral gericht op brandstofbesparing, schadepreventie of het zekeren van de lading. Het had te maken met de machine of het vervoer.

Er was nog maar beperkte aandacht voor de menskant. Wij noemen dat ook wel de soft skills.”

Zowel de fysieke als mentale belasting in de branche van logistiek en transport, over weg en water, is aanzienlijk toegenomen. De Leeuw haalt een treffend praktijk-

voorbeeld aan. “Een klant die altijd normale fietsen vervoerde, heeft inmiddels met e-bikes te maken. Maar de manier van laden en lossen wordt niet aangepast, terwijl die e-bikes vele malen zwaarder zijn. Gevolg: meer mensen met rugklachten.”

“Aan de andere kant signaleren we meer uitval vanwege psychische klachten. Vooral corona hakte er flink in. Mensen zaten niet lekker in hun vel, kregen geen rust in hun hoofd, konden niet loskomen van hun

mobieltje. Ze kijken er dag en nacht op, veel communicatie en planning loopt via WhatsApp. En dan willen ze het nieuws nog volgen, alles weten over de lockdown. Een hoop negativiteit... Het mobiele telefoonverkeer is enorm toegenomen en dat doet iets met je hersenen. Mensen herstellen gewoon niet meer. Ze pakken nooit meer een boek of gaan even achter in de tuin zitten. Er is altijd Facebook, Instagram, nos.nl of een andere site waar je toch even doorheen scrolt.”

Toonaangevend

JobTrans verzorgt op jaarbasis drietot vierduizend trainingen aan medewerkers in de transportsector. Ze zijn inmiddels toonaangevend in Nederland. Een programma waar veel succes mee wordt geogst, is Fit op de rit. De Leeuw: “Vaak horen we de opmerking: het is verplicht. Ja, klopt. Maar als het toch verplicht is, besteed je geld dan goed en zorgt dat het ergens aan bijdraagt. Vanuit die gedachte zijn we met TVM in gesprek geraakt. Wij kunnen zorgen dat hun leden nóg beter gaan presteren.”

Fysiotherapeut Jens van den Brink is een van de cursusleiders die zich bezighoudt met Fit op de rit. Hij traint groepen van maximaal zestien mannen en vrouwen. “We richten ons op werktechnieken en voeding”, zegt hij. “Het begint met simpele vragen. Hoe stel je je stoel in? Hoe stap je in en uit? >

‘We richten ons op werktechnieken en voeding’

reed en ook in de binnenvaart werkzaam was.

Vanaf begin juni werkt JobTrans samen met TVM. Fase 1 bestaat uit een pilot met verschillende e-learnings. “Dat gaat over praktische zaken: stoelafstelling, tachografen, cruise control... Slaat het aan bij de leden van TVM, dan breiden we het verder uit. Daarbij beloven wij drie dingen: rendement, gemak en innovatie. Dat zijn zo'n beetje de pijlers waarop wij ons bedrijf bouwen.”

Jobtrans



Henrik de Leeuw

Hoe til je? Hoe werk je met pompwagens? Die zaken hebben allemaal betrekking tot de fysieke belasting. Maar eigenlijk moet je kijken naar de belastbaarheid, zowel op het lichamelijke als geestelijke vlak. Dat is voor iedereen verschillend. Als je continu

staan. Bloedruk en vetpercentage worden gemeten, hun BMI berekend. Voeding is een belangrijk thema tijdens de vitaliteitstraining. “Dat is iets waar veel mensen in de branche van logistiek en transport wel mee worstelen”, zegt Van den Brink. “Ze zijn de hele dag onderweg. Wat en op welk moment eet je?”

Elke dag komen er in Nederland tachtig mensen met diabetes 2 bij; een zorgwekkend aantal. Van den Brink: “Daar zitten relatief veel vrachtwagenchauffeurs bij, omdat zij uit een cultuur komen waarin het nog geaccepteerd is om

wat ongezonder te leven. Maar straks moet zijn rijbewijs verlengd worden en met diabetes 2 wordt dat echt een ander verhaal. Regels worden strenger. Ze moeten tegenwoordig in ritpauzes hun bloedsuikerspiegel laten prikken en dat vinden ze niet leuk. Wij

geven de tools om die vervelende situatie vóór te zijn.”

De Leeuw: “Je hoopt dat het dominante bij ons het beslissende tikje geeft. In de eerste plaats krijg je punten voor je rijbewijs, dus je hebt het nodig. Maar er is nóg iets: als jij straks 66 bent en met je kleinkinderen wil gaan fietsen in de duinen, moet je het echt anders aanpakken. Daarmee raak je een gevoelige, persoonlijke snaar. Stel, je hebt net vier uur gereden, te weinig gedronken, je loopt een tankstation binnen en daar ligt een bal gehakt. Dan is het heel verleidelijk die te pakken. Of je neemt het appeltje dat je die morgen van huis hebt meegenomen.”

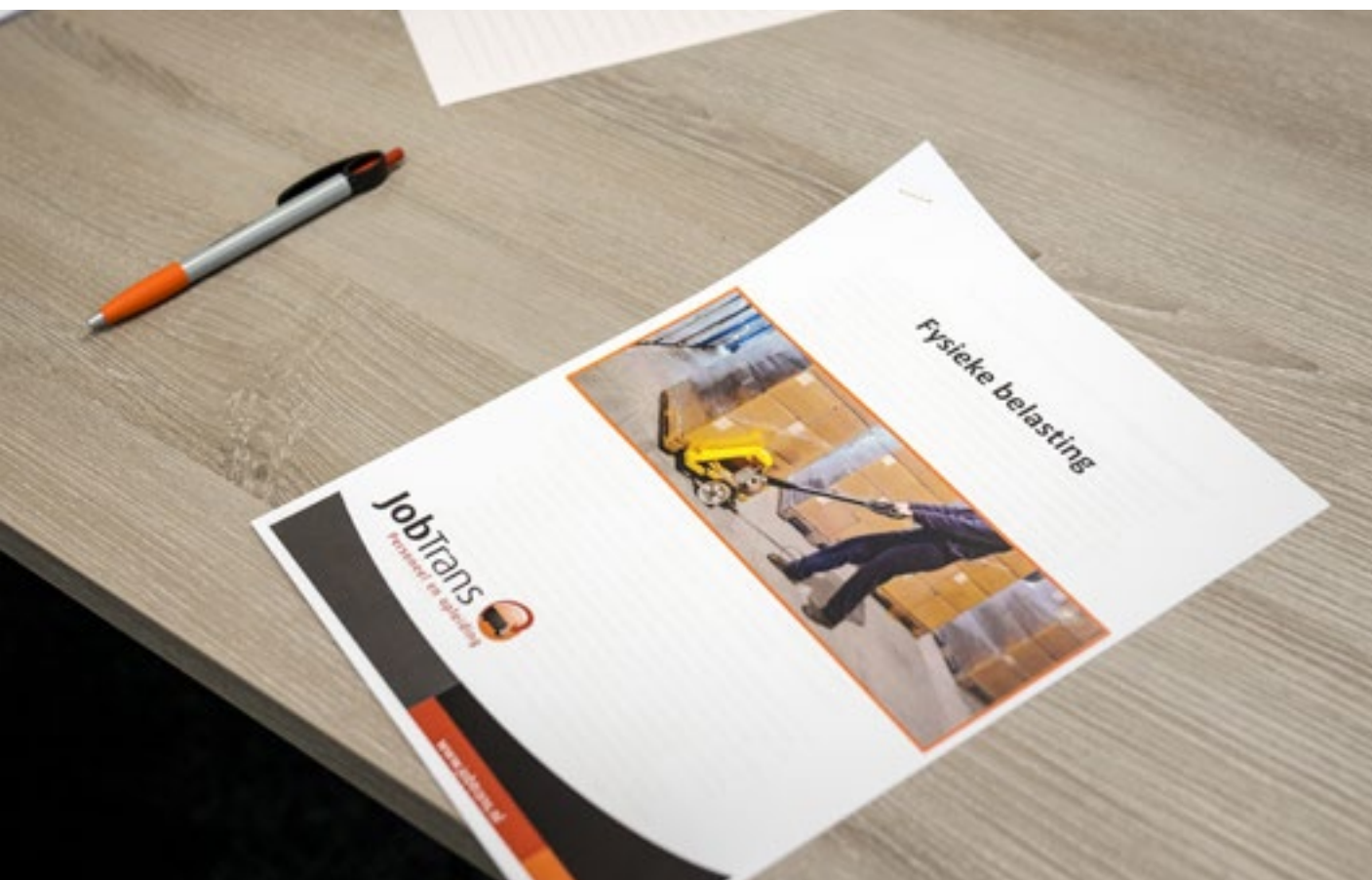
Van den Brink: “Wij gaan geen dieet adviseren of een bepaalde leefwijze aanmoedigen. Verschillen zijn er altijd. Ook in de transportwereld zal de één meer behoefte hebben aan vetten, de ander aan koolhydraten. Dat kun je gewoon laten zien. In een groep

‘Voeding is iets waar veel mensen in de branche van logistiek en transport mee worstelen’

moet laden en lossen, ben je van nature veel in beweging. Een ander zit langer stil.”

Diabetes 2

Deelnemers kunnen bij binnenkomst (vrijwillig) op de weegschaal gaan





van zestien cursisten kan het zomaar zijn dat ze allemaal een ander advies krijgen. Dat is puur gebaseerd op de vraag: hoe ziet jou dag eruit? Op basis daarvan verzorgen wij maatwerk.”

De Leeuw: “Ik verbeeld me niks: wij gaan echt geen revolutie teweegbrengen. Maar wij kunnen wél het zaadje planten bij onze cursisten. Waar heb ik invloed op? Er is altijd een excuus om het niet te doen. En die keuze maak je zelf. Ik ken vervoerders die met elkaar de uitdaging zijn aangegaan. Zij lopen via een stappenteller van Zwolle naar Rome. Er is een poule gemaakt en sommigen zijn daar uitermate fanatiek in. Het is niet alleen een leuke manier om je personeel te stimuleren, vitale werknemers betekent in de regel ook weinig ziekteverzuim.”

Van den Brink: “Vandaag had ik er

twee bij die tijdens lange ritten nu een racefiets meenemen. Anderen kijken daar dan vreemd van op. Ik weet: de cultuur is moeilijk te doorbreken. Je kunt iemand wel vertellen dat hij tienduizend stappen per dag moet zetten, maar er zijn ook chauffeurs die door de werkdruk niet toekomen aan dat dagelijkse ommeetje. Wij reiken dan tips-and-tricks aan. Hoe kun je gezonder eten? Wat verandert er als je van een dag- naar een nachtschema gaat? Dat proberen wij heel simpel uit te leggen.”

De Leeuw: “Het grappige is: we hadden best wat weerstand verwacht. Maar de trainingen worden zeer

positief ontvangen. De cursisten steken niet de kop in het zand en vinden het juist superleuk om over hun leven te praten. En wat daarnaast belangrijk

‘Wij helpen de ondernemer om die bewustwording door te voeren, in zijn bedrijf’

is: wij helpen de ondernemer die bewustwording door te voeren in zijn bedrijf. Want mensen worden vaak pas aan het denken gezet wanneer iemand is uitgevallen met ernstige klachten. En dan is het te laat.”

Teruggave 10 miljoen door TVM in volle gang

De uitbraak van het coronavirus heeft de Nederlandse economie hard geraakt. Dat geldt ook voor de logistiek- en transportsector.

Als coöperatieve verzekeraar voor logistiek en transport wil TVM op basis van een sterke solvabiliteit een bijdrage leveren aan haar klanten. Daarom geven we eenmalig een bedrag van 10 miljoen euro premie terug aan onze Nederlandse zakelijke klanten die actief zijn in logistiek en transport, over weg en water.

Deze premieruggave-actie is in volle gang. De cheques met het daarop te ontvangen bedrag zijn per post verstuurd of worden uitgereikt door de accountmanagers. Op LinkedIn komen al veel berichten voorbij van klanten die het initiatief kunnen waarderen.



Wijnand Harskamp (links), accountmanager Logistiek en Transport bij TVM, reikt de cheques uit aan Timo Huisman, Manager Accounting bij AB Texel Group.



Ga naar www.tvm.nl/teruggave-actie-2020 voor de veelgestelde vragen en actievoorwaarden.

Alex van der Slot bestuurslid van TVM foundation

Alex van der Slot is benoemd tot bestuurslid van de TVM foundation. Van der Slot is daarmee de opvolger van Jan Boudesteijn, die vorig jaar afscheid nam. Alex van der Slot is eigenaar van Koninklijke Van der Slot Transport in Noordwijkerhout. Hij is tevens lid van de TVM ledenraad.

Nast Jan Boudesteijn waren nog twee leden aftredend; Nico Stam (Mvs Zeldenrust in Ouderkerk aan den IJssel) verlengde zijn zittingstermijn als lid vanuit de binnenvaart met vier jaar. Dirk Jan Klein Essink RA (penningmeester van de TVM foundation en CFRO van Coöperatie TVM) verlengde met een jaar, waardoor de spreiding in de bestuursperiode in evenwicht blijft.

Dirk Jan Klein Essink wordt dit jaar opgevolgd door Hendrik de Jonge, manager scheepvaart bij TVM. Het bestuur bestaat verder uit voorzitter Joop Atsma (onafhankelijk voorzitter, lid van de Eerste Kamer) en secretaris Jolanda Metselaar-Vos (expert klantcommunicatie bij TVM).

De TVM foundation ondersteunt maatschappelijke initiatieven

De Coöperatie TVM reserveert jaarlijks een deel van haar winst en doneert deze aan de TVM foundation. De stichting ondersteunt maatschappelijke initiatieven met een blijvend karakter.

Meer informatie over de initiatieven, de voorwaarden en over hoe u een aanvraag indient, vindt u op www.tvmfoundation.nl.



Michel Verwoest per 1 september CEO van TVM verzekeringen

Michel Verwoest treedt per 1 september in dienst als nieuwe CEO van TVM verzekeringen. Hij volgt Arjan Bos op die na een dienstverband van 27 jaar vertrekt. Tijdens de vergadering van de Ledenraad van 8 april is Michel Verwoest formeel benoemd.

Verwoest (52) is de huidige CEO van arbodienstverlener en softwarebedrijf HumanTotalCare, waar onder andere de merken ArboNed, Mensely en HumanCapitalCare onder vallen. De Apeldoornse bezit veel kennis van en affiniteit met de verzekeringsbranche. Zo was hij voor zijn periode bij HumanTotalCare ruim zeven jaar lid van de Raad van Bestuur van verzekeringsmaatschappij a.s.r. en in die rol verantwoordelijk voor diverse portefeuilles, waaronder schade, aov en distributie. Eerder werkte Verwoest ook voor ING en Nationale Nederlanden. Binnen NN was hij onder andere CEO van RVS en lid van de directie van Nationale Nederlanden Nederland.

Michel Verwoest: "Ik kijk ernaar uit om bij TVM aan de slag te gaan en mede invulling te geven aan de aangescherpte strategie. Iedereen, ik ook, kent TVM als een ijzersterk merk en een autoriteit in de sector van logistiek en transport. Maar TVM staat ook te boek als een warm bedrijf dat mensen centraal stelt. Dat geldt zowel voor haar leden als voor haar eigen medewerkers. Deze filosofie en familiecultuur, alsmede het coöperatieve karakter in combinatie met de professionaliteit van de organisatie spreken mij zeer aan."

"Ik ga vol energie aan de slag bij een gezond en solvabel bedrijf met gezonde ambities richting de toekomst. Dat is tevens een groot compliment aan het adres van Arjan Bos, die in zijn periode als CEO erin is geslaagd om van TVM een toonaangevende verzekeraar in de internationale markt van logistiek en transport te maken. Per 1 september zal ik trots het stokje van Arjan overnemen in de wetenschap dat ik in de beginperiode vanuit mijn oprechte betrokkenheid een beroep kan doen op zijn kennis, ervaring en netwerk."

Voorzorgsmaatregelen

Risico's zullen altijd blijven bestaan. En dus ook de kans op schade. De plicht om risico's zoveel mogelijk te voorkomen of, als dat niet mogelijk is, te beperken, is echter niet onbegrensd.

U kent natuurlijk de plicht van de schipper om, ook als uitdrukkelijke voorschriften ontbreken, alle voorzorgsmaatregelen te nemen die volgens goede zeemanschap zijn geboden om te voorkomen dat het leven van personen in gevaar wordt gebracht of dat schade wordt veroorzaakt aan andere schepen. Dat staat in het Binnenvaartpolitiereglement en het Rijnvaartpolitiereglement.

'Alle omstandigheden van het geval moeten worden bekeken'

Ook in het algemeen vereist de tegenover elkaar in acht te nemen zorgvuldigheid dat de ander niet in gevaar wordt gebracht. Is het veroorzaken of laten voortbestaan van gevaar (gevaarzetting) dan altijd onrechtmatig?

Nee. Alle omstandigheden van het geval moeten worden bekeken. In de rechtspraak zijn enkele gezichtspunten ontwikkeld aan de hand waarvan een en ander kan worden getoetst. Er wordt bijvoorbeeld gekeken naar hoe waarschijnlijk het is dat iemand niet oplet of onvoorzichtig is. Als het waarschijnlijk is dat iemand onvoorzichtig gedrag zal vertonen, dan moeten meer of ingrijpender voorzorgsmaatregelen worden getroffen.

Ook wordt er gekeken naar hoe groot de kans is dat er door onoplettend of onvoorzichtig gedrag ongevallen ontstaan. Als die kans klein is, is er logischerwijs minder reden voor verstrekkende voorzorgsmaatregelen dan wanneer de kans op ongevallen groot is. En als de kans op een ongeval weliswaar groot is, maar de redelijkerwijs te verwachten gevolgen van het gevaar slechts gering zijn, wordt ook dat bij de beoordeling betrokken. Verder wordt gekeken of het bezwaarlijk is bepaalde voorzorgsmaatregelen of veiligheidsmaatregelen te treffen en of die maatregelen feitelijk wel mogelijk zijn.

Veiligheidsmaatregelen

Absoluut of praktisch onmogelijke veiligheidsmaatregelen hoeven niet te worden getroffen. Dat betekent overigens niet dat de gevaarlijke situatie daarmee ook is toegestaan. Als er geen veiligheidsmaatregelen mogelijk zijn, moet er wellicht van de gevaarzettende activiteit

worden afgezien of moet de gevaarlijke situatie geheel worden weggenomen. Een maatregel ter voorkoming of beperking van schade moet natuurlijk ook toereikend zijn. Zo oordeelde de rechtbank dat een niet al te opvallend bord met de waarschuwing dat een afgezonken dok in de haven ligt een onvoldoende maatregel, onder meer omdat het bord geen informatie geeft over de locatie van het dok en ook niet over de resterende diepte van de haven ter plekke, zodat de schipper niet kon beoordelen of zijn schip het risico liep het dok aan te varen. De werf had daarom onrechtmatig gehandeld door het dok daar af te zinken en onvoldoende maatregelen ter voorkoming van schade te nemen.

"Dat hangt ervan af", is het altijd juiste antwoord dat een advocaat geeft op de vraag "ja of nee?". Steeds moeten de relevante feiten en omstandigheden worden verzameld en gewogen. Als eenmaal – en dat is wellicht het moeilijkst – het gevaar onderkend wordt, zijn er ongetwijfeld oplossingen te bedenken.



JURIST 
PETER VAN DAM

Peter van Dam is partner bij Van Dam & Lolkema Advocaten. Met zijn ruime ervaring in het binnenvaart- en verbintenissenrecht staat hij al vele jaren cliënten uit de beroeps- en pleziervaart bij. Zelf een vraag? pvd@vandamlolkema.nl.



Sommige scheepvaartschades komen vaak terug. Senior schadebehandelaar scheepvaart Egbert Boelens neemt ons mee door de top vijf.

1. Schade door onduidelijke communicatie

"Als je elkaar tegenkomt en aanvaringen wilt voorkomen, moet je soms met elkaar praten. Ik hoor dan vaak: 'Ik heb hem opgeroepen, maar hij sprak geen Duits' of 'Ik verstond hem niet'. Er wordt nu gesproken over het invoeren van een eenduidige voertaal in de binnenvaart. In de zeevaart is dat Engels, in de binnenvaart wil men dat nu ook."

2. Verkeerde zuinigheid

"We worden regelmatig geconfronteerd met motorschades waarbij de motor ernstig vervuild is. In sommige gevallen al na vijf jaar, terwijl de motor toch tien tot vijftien jaar zou moeten meegaan. Door de motor minder zwaar te belasten wordt in eerste instantie bespaard op gas- en smeerolie, maar vaak is dat verkeerde zuinigheid. Motoren van schepen moeten goed belast worden, anders vervuilen ze van binnen. Uiteindelijk kan goedkoop dan dus duurkoop zijn."

3. Te veel lading en laag water

"We worden geconfronteerd met enorme onderwaterschades die niet gemeld werden, maar zichtbaar worden als het schip voor klasse droog gaat. Zulke schades ontstaan doorgaans door laag water of een te grote diepgang. Dit is vaak terug te voeren op een goede reisvoorbereiding. Je moet de lading van A naar Z brengen, maar dan is het belangrijk dat je weet wat je onderweg allemaal tegen komt."

4. Wisselende waterstanden

"Als er meerdere sluisen dicht bij elkaar zitten die gesloten worden, dan kunnen waterstanden in de kanalen onvoorzien en plotseling veranderen. Op het moment dat een schip net onder een hefdeur vaart met zelfs tot een meter speling, dan is het toch mogelijk dat de hut de sluisdeur raakt. Het water wordt in het kanaalvak opgestuwd doordat de deur van de vorige sluis open gezet werd. Dat heet in Frankrijk een 'bassinee': een golf water in een kanaal, door het schutten van de sluisen of andere in de buurt varende schepen."

5. Rommel in het water

"Er komt zoveel rommel in de rivier, bijvoorbeeld door onderhoud aan de wal. Hele boomstammen belanden in de rivier en die zijn soms niet zichtbaar, omdat ze net onder de waterspiegel drijven. Dit ligt vaak buiten de schipper zijn macht en schade hierdoor overkomt iedereen wel, soms meerdere keren per jaar. Toch is het ook wel eens duidelijk zichtbaar dat een vaarwater verontreinigd is, maar wordt er bewust voor gekozen om toch door te varen."

‘Re-integratie begint op eerste ziektedag’

Verzuimmanagement is een simpele term voor een lastig onderwerp: hoe voorkom je dat werknemers uitvallen en hoe help je ze weer op de been? TVM’s arbeidsdeskundige Anne Grooten bezoekt bedrijven om tips te geven over veiligheid, ziektepreventie en re-integratie.

tekst: Gerard den Elt

beeld: Glenn Wassenbergh





Elke dinsdagavond wandelt een groepje van vier tot zes mensen in stevig tempo kris-kras op het voormalige eiland Urk. Daarnaast zijn vier tot zes fitness-freaks uitbundig aan het fietsen en crossfitten. Het is een enthousiast deel van het personeelsbestand van Jansen Logistics BV. Noem het bedrijfsfitness, noem het een sportieve ontmoeting met collega's buiten het werk om, feit is dat er wordt gelachen, ontspannen en bewogen.

“Het is geweldig voor de onderlinge sfeer en het zijn allemaal collega's die je zeker niet elke dag spreekt. Ze werken in de coldstore, in de garage, soms zijn het chauffeurs en verder mensen van het kantoor. Dan zie je elkaar op een andere manier”, zegt Janita van Urk, kwaliteitsbewaker en preventiemedewerker arbeidsveiligheid, tevens belast met de Risico Inventarisatie & Evaluatie (RI&E) in het familiebedrijf. Zij nam destijds het initiatief en sindsdien is de wandelclub van Jansen een feit.

Alleen voor de 37 chauffeurs van het bedrijf is het lastig; zij zijn immers met hun geconditioneerde lading vlees en vis doordeweeks onderweg van of naar Scandinavië, het specialisme van Jansen Logistics. Maar voor hen is de app Ommetje, bedacht door de bekende hersenprofessor Erik

Scherder, wellicht een alternatief.

Het is telkens een pittige wandeling, beaamt HR-manager Martha Jansen en wandelaarster van het eerste uur. Het gezelschap stapt met gemiddeld 7 kilometer per uur stevig door, de route is elke keer weer anders. Het enthousiasme is zo groot dat zelfs een crossfitclub wordt overwogen. Hoewel? “Ik denk dat ik mij de eerstvolgende keer moet afmelden met een spierblessure”, zegt Jansen met een knipoo. Zij is opgegroeid in Zuid-Afrika en had tot haar komst naar Urk nog nooit sneeuw gezien. Nu wel. “We hebben hagel in ons gezicht gehad, maar we lopen dóór.”

Verzuimmanagement

De sportieve bezigheid komt ter sprake tijdens een bedrijfsbezoek van Anne Grooten, als arbeidsdeskundige en hoger veiligheidskundige bij TVM belast met verzuimmanagement en het beperken van risico's op de werkvloer.

Grooten en zijn collega's in de binnen- en buitendienst van TVM waken over de gezondheid van het personeel bij 900 logistieke bedrijven met circa 13.000 medewerkers. Wekelijks worden zo'n twintig bedrijven bezocht door twee registerarbeidsdeskundigen en een medewerker re-integratie >

die geregistreerd CROV is, om lopende zaken te bespreken, risicoanalyses te maken en adviezen te verstrekken.

“Een werknemer met een gebroken been is niet zo spannend, dat komt meestal wel weer goed”, licht Grooten toe. “Maar is er meer aan de hand, dan moet je er dicht op zitten. De Arboret schrijft de inzet van een arbeidsdeskundige na een jaar voor, wij doen dat al vanaf week 1.”

Bedrijfsartsen van Arbodiensten worden in dat traject meteen meegenomen. “We spreken met hen dezelfde taal. En we nodigen bedrijfsartsen ook regelmatig uit op de Bedrijfsartsendagen, om te ervaren wat het is om een vrachtauto te besturen. Dat vergroot het inzicht in de specifieke problemen van de logistieke wereld.”

De bedrijfsbezoeken van het TVM-team zijn zeer uiteenlopend. Soms is het een onderneming met slechts vijf auto's waarin de eigenaar zelf meerijdt, maar waarvoor één ziektegeval grote gevolgen voor de bedrijfsoperatie heeft. En soms zijn het transportbedrijven met 700 man personeel, die het groten-deels zelf allemaal kunnen oplossen,

hebben gedaan in onze risicoanalyse en of we het proces moeten aanpassen. We vragen onze mensen om altijd incidenten en bijna-ongelukken bij ons te melden. Alleen zo kunnen we toekomstige bedrijfsongelukken helpen voorkomen.”

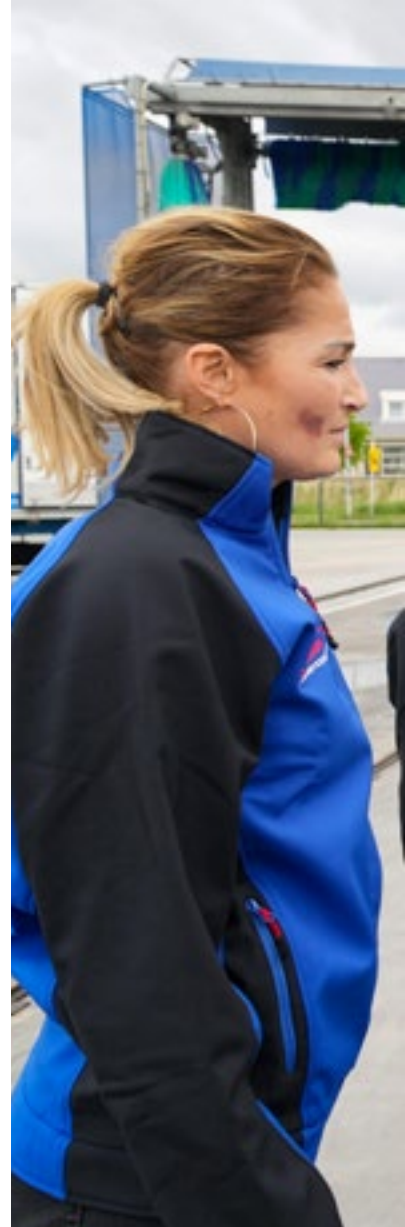
Gezamenlijke aanpak

De gezamenlijke aanpak vloeit voort uit de Wet Verbetering Poortwachter, bedoeld om het aantal arbeidsongeschikten terug te dringen. Grooten en zijn collega's ontzorgen de deelnemende bedrijven, HR-managers en personeelsafdelingen zo veel mogelijk, want logistieke bedrijven moeten vooral doen waar ze goed in zijn. We leveren de specifieke kennis op het gebied van verzuimmanagement en desgewenst ondersteunen onze specialisten bij het maken van de wettelijk verplichte Risico Inventarisatie & Evaluatie (RI&E).

“Als ik hier bij Jansen ben, kijk ik bijvoorbeeld in de coldstore, zie hoe er gewerkt wordt en of iedereen voldoende beschermd is tegen de kou. Dat is namelijk op termijn funest voor de gewrichten”, zegt hij over het koelcomplex van Jansen Logistics. Janita van Urk vult meteen aan: “Iedereen werkt hier van top tot teen beschermd door thermokleding.”

Grooten schetst de financiële risico's die kleven aan langdurige arbeidsongeschiktheid. In de wet wordt helder omschreven aan

welke termijnen een werkgever zich moet houden en welke stappen hij moet zetten om te voorkomen dat een werknemer in de wet-WIA terechtkomt. Daarnaast moet een werkgever twee jaar lang loon doorbetalen, volgens de cao beroepsgoederenvervoer tot 100 procent. “Als dat proces niet goed is doorlopen – en het UWV



bepaalt dat pas achteraf – dan kan een boete worden opgelegd ter grootte van het jaarsalaris, een flinke strop.”

Hij rekent voor dat het bij een gemiddeld jaarsalaris van 40.000 euro een kostbare zaak kan worden. “De gemiddelde verzuimkosten per werknemer liggen op zo'n 250 euro per dag. Daarom zeg ik altijd: de re-integratie van een werknemer begint op dag 1 van zijn ziekmelding.”

Daarom pleit Grooten ervoor altijd zo snel mogelijk rond de tafel te gaan zitten, met de werkgever, de werknemer en een arbeidsdeskundige. Liefst op het bedrijf zelf. “Want daar moet de werknemer uiteindelijk ook weer terugkeren.”

Grooten noemt dat Vitamine A, waarbij de A staat voor Aandacht. “We nemen de ziekte, de werknemer én de werkgever serieus. Hoe kunnen we de problemen oplossen? We zien onszelf als een smeermiddel op weg naar herstel.” Zo vult Martha Jansen aan dat ook de Vitamine C is in dat proces

‘De gemiddelde verzuimkosten per werknemer liggen op zo'n 250 euro per dag’

maar waar het belangrijk is alle wettelijke regels goed in de gaten te houden en daarin te blijven coachen.

Martha Jansen geeft als voorbeeld een recent, niet-ernstig bedrijfsongeval, waarbij een medewerker in de coldstore een ringvinger brak. “Dat is dan een goede test om samen met TVM te zien of we alles wel goed



v.l.n.r. Janita van Urk, Martha Jansen en Anne Grooten

belangrijk. De C staat in dat geval voor Communicatie. “Die is ook belangrijk, vinden wij. Want zeker na een wat langere verzuimperiode verlies je mensen soms uit het oog. Vitamine A is ontzettend belangrijk en Vitamine C hoort daar gewoon bij.”

Maatwerk

Grooten stipt aan dat re-integratie maatwerk is. Bij Jansen kunnen medewerkers op kantoor of in het vrieshuis best met enkele uurtjes per dag langzaam de draad weer oppakken. “Maar tegen een chauffeur die gewend is op Scandinavië te rijden, kun je niet zeggen: ‘Ga maar weer eens twee uur rijden.’”

Volgens de arbeidsdeskundige moeten zulke gesprekken “niet in de verwijtende sfeer worden gevoerd, maar vanuit de lerende positie”. Op- en aanmerkingen kunnen leiden tot verbeteringen op de werkvloer. Grooten noemt als voorbeeld het gebruik van headsets op kantoor door werknemers

die veel telefoneren. Het gebruik daarvan voorkomt nek-, schouder- en rugklachten.

Hij pleit verder voor de inzet van mentoren, oudere werknemers die op basis van ervaring weten wat verkeerde belasting in een arbeidsleven kan betekenen. “Je moet vooral de historie terug laten komen, mensen aan hun jonge collega’s laten vertellen wat de gevolgen zijn van een verkeerde werkwijze.”

Wandelclub

Volgens Janita van Urk is een goede sociale cohesie in een bedrijf ook van groot belang. De wandelclub is daarvan een voorbeeld. “Ik zie op onze afdeling dat de uitval van één collega grote gevolgen kan hebben. Daardoor draaien we met z’n allen overuren om die tijdelijke uitval op te vangen. Als preventiemedewerker maak ik graag een wandeling door het bedrijf voor een praatje. Want als

je vraagt hoe het met iemand gaat, is het standaard antwoord ‘goed’. Maar is dat werkelijk zo? Lachen zijn of haar ogen wel?”

Martha Jansen knikt: “Dat doen

“We zien onszelf als een smeermiddel op weg naar herstel”

we zo laagdrempelig mogelijk. Kunnen we ergens mee helpen? Hebben ze bijvoorbeeld een training nodig of scheelt er iets anders aan? Ons personeel moet het gevoel hebben dat ze bij ons terecht kunnen. En niet wachten tot het te laat is.”

De Vitamine Aandacht en de Vitamine Communicatie dus. <

Binnenvaart en wegtransport: Alles begint met de juiste voorbereiding

Voor een nieuwe reis alles goed voorbereiden is het halve werk. Wat is de lading, wat voor documenten horen daarbij en welke route is het meest veilig? Daarnaast hoort een technische check bij de juiste voorbereidingen, maar ook voldoende rust en een planning met betrekking van de verwachte stops onderweg. Dit geldt zowel voor de binnenvaart als voor het wegtransport, zo blijkt als we schipper en binnenvaartondernemer Sander Haverkamp en chauffeur Barend van der Lee spreken.

tekst: Iep van der Meer

beeld: Matty van Wijnbergen



Scheepvaart en wegtransport vullen elkaar aan en in beide vormen van vervoer betekent het onderweg zijn met een groot vaar- of voertuig met kostbare lading dat er een grote verantwoordelijkheid rust op de schouders van de schipper of de chauffeur. Toch zijn het twee verschillende werelden. Waar een schipper gedurende langere tijd met een bemanning op het schip verblijft beperken de ritten van een chauffeur zich over het algemeen tot maximaal een week van huis. Toch zijn er belangrijke overeenkomsten in het werk.

We ontmoeten Sander Haverkamp aan boord van zijn schip, de Viking Karve dat voor onderhoud op de Kooiman Hoebee werf in Dordrecht ligt. “We liggen hier voor regulier onderhoud aan het schip. Iedere 2,5 jaar moeten we

voor de tussenklasse, zeg maar een kleine beurt alles laten controleren. Elke vijf jaar is er een grote onderhoudsbeurt, de zogenaamde klasse” aldus Haverkamp.

We spreken hem in het woonverblijf aan boord van één van zijn twee tankschepen. Haverkamp: “Wij zijn een familiebedrijf en we varen voor een bevrachter met vloeibare lading door heel Nederland, België, Frankrijk en Duitsland. Daarbij gaat het om gevaarlijke stoffen en dat vereist een zorgvuldige en structurele aanpak van onze bemanning. Voor iedere reis wordt er een complete checklist doorgenomen met daarop alle essentiële punten van veiligheid. Ik kom zelf uit de zeevaart en daar is dat al jaren de normaalste zaak van de wereld. Sinds een paar jaar is het ook in de tankvaart voor de binnenvaart verplicht. Verder wordt de

route, het weer, de waterstanden en de actuele situatie onderweg nauwkeurig gepland om verrassingen onderweg te voorkomen”.

Chauffeur Barend van der Lee rijdt voor de AB Texel Group vanuit de vestiging in Tiel. Vanuit het distributiecentrum aldaar worden geconditioneerde waren vervoerd door heel Europa. “Zelf rij ik meestal naar het Verenigd Koninkrijk met hoofdzakelijk vers fruit. Dat zijn voor mij routineritten, maar uiteraard doe ik voor vertrek een check of alles klopt. Dat begint met een rondje om de combinatie heenlopen. Zijn de banden op spanning, werkt alle verlichting en een technische controle van de olie en dergelijke. Een moderne truck test ook veel zelf maar het kan geen kwaad om ook zelf even na te kijken. Verder is de afstelling van de spiegels belangrijk, zeker als je



naar Engeland moet. Vooral als er iemand anders op de auto gereden heeft, is het belangrijk om dat even te checken”.

Dodehoekdetectie-systeem

De vaste DAF-truck van Van der Lee is voorzien van een dodehoekdetectie-systeem met een camera en een radar. “Dat is verplicht in Groot-London. Zelf vind ik de camera niet veel toevoegen aan wat ik in de spiegels kan zien, maar het akoestische waarschuwing-systeem is wel heel handig. Zodra er iets opduikt in de dode hoek dan hoor ik een signaal en gaat er een lampje branden”. Zelf bracht Van der Lee een groothoeklens aan op de rechter-zijruit voor meer direct zicht op de dode hoek. Het is een goedkope, maar doeltreffende oplossing die erg handig is als je links moet rijden.

Het fijnste veiligheid systeem op de DAF is volgens Van der Lee het de ACC

cruise control. “Dat werkt echt heel fijn, vooral als het druk is want het anticipeert en bewaakt de onderlinge ruimte tot je voorganger. Verder heb ik stand airco op de truck en dat is ook heel fijn. Daarmee slaap je gewoon beter dan in zo'n hete cabine, en ook dat is een belangrijk stukje veiligheid”.

Op de schepen van Sander Haverkamp zijn ook camerasy-stemen aangebracht, onder meer aan de zijkanten van het schip en op de boeg. “Vooral als we leeg varen is de dode hoek aan de voorkant erg groot. Het schip ligt dan iets achterover waardoor een camera en de radar een zinvolle aanvulling vormen voor het zicht vanuit de stuurhut”.

Checklists

Met betrekking tot de veiligheid gaat, zeker bij het vervoer van gevaarlijke stoffen de voorbereiding voor een reis

een heel stuk verder dan alleen camera's. “Voordat we gaan laden zijn er checklists die we doorlopen en uiteraard worden de schepen en de installaties aan boord met regelmaat gekeurd. Verder zijn er allerlei protocollen voor bijvoorbeeld de snelheid van het laden

‘Dan maar een trein later’

en lossen om risico's te beperken. Zo goed als alles aan boord is beveiligd en uitgerust met alarmering, van niveaus, druk en temperatuur in de ladingtank tot gasdetectie in zowel de woning als het stuurhuis.

Zo ook alles wat met de techniek in de machinekamers te maken heeft van de motoren tot en met lekkage van bijvoorbeeld buitenboordwater. Daarnaast zijn er intensieve trainingsprogramma's voor de bemanning. Alles is in protocollen geregeld en die zijn ook in het Engels opgesteld. Met steeds meer buitenlandse medewerkers in de binnenvaart is de taal heel belangrijk voor een goede communicatie". Aan boord worden trainingen als EHBO, brandblussen, gasdetectie, het werken in afgesloten ruimtes en het juiste gebruik van PBM's regelmatig doorlopen.

Barend van der Lee rijdt dan wel niet met gevaarlijke stoffen, ook zijn werk brengt risico's met zich mee. Hij moet zich uiteraard aan de rijtijdenwet houden maar die staat soms op gespannen voet met de weerbarstige werkelijkheid. "Ik probeer het zo te plannen dat ik na Antwerpen niet meer hoeft te stoppen tot de Eurotunnel in Calais. Dat wordt ons ook afgeraden met het oog op inklimmers. Dat lukt meestal ook prima binnen de rijtijden maar het kan ook tegen zitten onderweg. Meestal hebben de controlerende instanties daar wel begrip voor".

Toch komt het soms ook voor dat je als chauffeur al binnen de legale rijtijd vermoeid raakt. Barend: "Dat is heel simpel, dan gaat ie even aan de kant. Vorige week nog, toen kon ik in Engeland de trein halen, maar dat ging even niet doordat ik vermoeid raakte. Ik zet hem dan een half uur aan de



Sander Haverkamp

kant. Dan maar een trein later. Voor vertrek, ook na zo'n korte pauze controleert Van der Lee wel altijd zijn voertuig. Ik heb ooit inklimmers onder de spoiler aangetroffen, maar die waren snel weg toen ze ontdekt werden".

Afleiding

Over afleiding onderweg is Van der Lee heel kort: "Appen doe ik niet, maar ik heb een handsfree-installatie aan boord. Verder heb ik eigenlijk geen afleiding in de cabine. Zo heb ik geen tv of een tablet bij me. 's Avonds of in een pauze bekijk ik het nieuws even op de telefoon, maar dat is het dan ook".

In de enorme stuurhut van de Viking Karve zoeken we ook tevergeefs naar een televisiescherm. Wel zijn er computers, maar die hebben te

maken met de bediening van het schip. Sander Haverkamp: "Zoals een chauffeur een tachograaf heeft, hebben wij ook een dergelijk systeem waarin onze vaartijden worden bijgehouden. Wij mogen met een beman-

'De naleving op de vaartijden is best streng. En terecht.'

ning van twee personen 14 uur varen, maar wij werken met drie man. Naast de schipper en de stuurman is er een matroos aan boord. Overdag wordt er gevaren maar 's nachts wordt het schip afgemeerd of gaat het voor anker. De naleving op de vaartijden is best streng. En terecht. Verder hebben wij aan boord een zerotolerancebeleid waar het gaat om alcohol en drugs. Je vindt hier aan boord dan ook geen alcohol, ook niet in de woning. Wij varen 14 dagen op en 14 dagen af, en binnen die twee weken wordt er gewoon niet gedronken".

De Viking Karve en de Viking Drakar zijn beide opleidingsschepen voor nieuwe instromers. "Wij hebben kapiteins aan boord die bij ons begonnen zijn als matroos. De instroom van goede mensen is echt een uitdaging op het moment, en wij willen een bijdrage leveren door ons in te zetten als opleidingsschip. Daarbij is het van groot belang dat nieuwe medewerkers meteen alle protocollen en veiligheid trainingen meekrijgen. Fouten maken is menselijk, zeker voor nieuwe medewerkers maar met een goede voorbereiding en training wordt dat tot een minimum beperkt".

Barend van der Lee



‘Ondanks corona zeer robuuste solvabiliteit’

Het was een lastig jaar door de coronacrisis. Zowel voor onze klanten als voor ons en onze medewerkers. Niet in de laatste plaats omdat onze medewerkers vanaf medio maart 2020 allemaal thuiswerken. De verzekeringsresultaten werden afgesloten met een combined ratio van 99,7%. Op de beleggingen werd verlies geleden. Desondanks eindigde de solvabiliteit op 240%; een keurig percentage. CFRO Dirk Jan Klein Essink geeft een toelichting op de jaarcijfers.

tekst: Frank Woestenburg

beeld: Matty van Wijnbergen

D

e combined ratio van TVM is uitgekomen op 99,7%.

Een bijzondere score in een bijzonder jaar, kunnen we

het zo kort samenvatten?

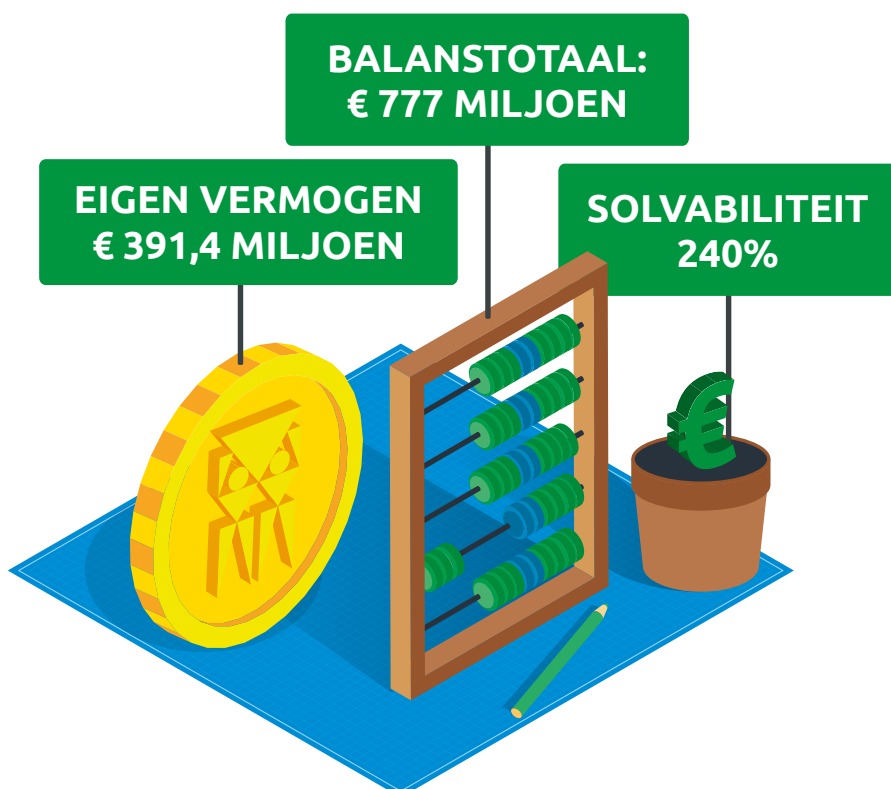
“Bijzonder is nog voorzichtig uitgedrukt. Het was in de eerste plaats voor heel Nederland een jaar met veel menselijk en financieel leed, dat vooropgesteld. Maar zakelijk gezien was het vooral ook een onvoorspelbaar jaar voor onze verzekeringsbedrijf maar ook voor onze beleggingsportefeuille.”

“We hebben als coöperatie besloten om in deze financieel lastige en onzekerere periode eenmalig een bedrag van 10 miljoen euro uit te keren aan onze zakelijke Nederlandse klanten die actief zijn in logistiek en transport, over weg en water. De daadwerkelijke uitbetaling zal in 2021 plaatsvinden. Deze ondersteuning van onze klanten heeft vanzelfsprekend wel ons verzekeringsresultaat nadelig beïnvloed en onze combined ratio verhoogd. Geschoond van deze eenmalige 10

miljoen euro zijn wij uitgekomen op een combined ratio van 99,7%.”

De combined ratio bestaat uit de schaderatio en de kostenratio. Kun je hier iets meer over vertellen?

“In 2020 hebben we door de uitbraak van het coronavirus te maken gehad met een lagere instroom van schades en dat is gunstig geweest voor onze schaderatio. In de eerste fase, tijdens de zogenoemde intelligente lockdown in het voorjaar, was dat zelfs een fors lagere instroom. Na de zomer zagen we een stijging, maar cumulatief zijn we op jaarbasis beneden de reguliere aantallen uitgekomen. Daarnaast hebben



‘We werken traditioneel met een strenge kostendiscipline’

we extra moeten doteren aan onze bestaande schadevoorzieningen voor met name de WA-letselschadevoorzieningen. De daadwerkelijke uitkeringen voor deze letselschades nemen ieder jaar steeds meer toe.”

“De kostenratio betreft vooral onze eigen beheerskosten. Zoals bekend streven we in ons beleid naar een combined ratio van 98%, waarbij we een verhouding hanteren van 80% schade en 18% kosten. De schaderatio is dit jaar door de genoemde extra dotatie >

uitgekomen op 81,5% en de kostenratio op 18,2%. Vanzelfsprekend blijven we scherp naar onze eigen kosten kijken. We werken traditioneel met een strenge kostendiscipline. Als deze coronacrisis langer aanhoudt zijn additionele maatregelen wellicht in beeld, maar vooralsnog gaan we daar, gezien de planning van de coronavaccinaties, niet vanuit.”

Wat is de impact van de coronacrisis geweest op de premie-inkomsten?

“We hebben klanten die zwaar getroffen zijn door de coronapandemie. Denk aan bedrijven die actief zijn in de evenementenbranche, de horecabeleving of de detailhandel. Andere klanten, bijvoorbeeld de klanten die de supermarkten beleveren, hebben het drukker gehad dan ooit. Per saldo hebben we voor de gehele groep, dus inclusief België en Duitsland, circa 1 miljoen euro aan premie-inkomsten gederfd, doordat vrachtwagens stil kwamen te staan of binnenvaartschepen werden stilgelegd. Deze zijn toen ook daadwerkelijk uit de verzekeringsdekking genomen, met uitzondering van brand- en diefstaldekking. De verdiende premie

is in totaal uitgekomen op 300,8 miljoen euro.

Het verzekeringsresultaat over 2020 is met een combined ratio van 99,7% positief. En ook is in 2020 besloten om 10 miljoen euro uit te keren aan onze zakelijke Nederlandse klanten. Tegelijkertijd werd een deel van de klanten geconfronteerd met een algehele premieverhoging. Kun je dat uitleggen?

“Dat leg ik graag uit want deze twee zaken staan helemaal los van elkaar. TVM is een coöperatie, opgericht door onze leden voor onze leden. Zeker in tijden van crisis past het bij onze coöperatieve gedachte om onze leden te steunen. Onze sterke solvabiliteit staat dat ook toe. Om die reden hebben we besloten om eenmalig 10 miljoen euro aan premie terug te geven. De doorgevoerde premieverhoging aan een deel van onze klanten staat daar volledig los van. Dit betreft een uitgestelde WA-premieverhoging, die eigenlijk al eerder doorgevoerd had moeten worden. Echter, aangezien we voorheen werkten met meerjarige contracten, hebben we dit gefaseerd moeten doen. Ook deze verhoging past wat mij

betreft overigens bij de collectiviteitsgedachte van een coöperatie.”

“Daarnaast is het goed te benadrukken dat we te maken hebben gehad met een uitzonderlijk jaar door de corona-uitbraak. Dat neemt niet weg dat we nog steeds producten hebben met een combined ratio van boven de 100%, bijvoorbeeld het WA-product. En we zijn daar in de markt zeker niet de enige in. Uit cijfers van De Nederlandsche Bank (DNB) blijkt dat het WA-product in de markt een combined ratio heeft van 117%. Wij zitten daar met TVM nog boven: rond de 125%. Hieruit blijkt dat de hele markt kampt met een rendementsissue op het WA-product, nog steeds.”

“Dat laatste komt deels door de aangescherpte wet- en regelgeving. Zo dient er op oude jaren bijgereserveerd te worden, bijvoorbeeld vanwege de wetgeving rondom affectieschade. Wij hebben daar als zakelijke transportverzekeraar meer last van dan verzekeraars in andere markten. De verwachting is dan ook dat wij en de concullega's de komende jaren nog steeds op het WA-product met rendementsissues blijven kampen. Het WA-product zal zowel voor ons als voor onze klanten duurder worden.”

In 2019 kwam het grootste deel van het positieve resultaat van TVM nog voort uit de beleggingen. Voor 2020 geldt het tegenovergestelde.

“Dat is juist. Ook dit heeft alles te maken met de coronapandemie. In maart is onze beleggingsportefeuille, als gevolg van de wereldwijde daling van de beurzen, fors in waarde gekelderd. Op het dieptepunt van de markt hebben we aandelen bijgekocht. Dat is ook achteraf een goede zet gebleken. Ultimo december was het aandelengedeelte van de portefeuille weer gestegen tot boven het niveau van maart. De waarde stijging was deels ook het gevolg van de uitslag van de Amerikaanse presidentsverkiezingen en de aankondiging dat er een werkzaam vaccin in aantocht was. Beide berichten hebben veel betekend voor het vertrouwen in de markt en in het herstel van de economie. De waardedaling in de portefeuille is voornamelijk een gevolg van het vastgoedgedeelte. Door de coronapandemie zijn de kantoren en de winkels fors in waarde gedaald.”

Hoe is het met de solvabiliteit van TVM gesteld?

“Die is ondanks de coronacrisis nog altijd zeer robuust. Uiteindelijk zijn we uitgekomen op een solvabiliteit van

Dirk Jan Klein Essink:
“We werken achter en voor de schermen hard aan datagedreven producten en diensten.”



240%, ruim boven onze eigen normsolvabiliteit die we op 200% hebben vastgesteld. Deze interne normsolvabiliteit is hoog omdat wij een coöperatie zijn en geen toegang hebben tot de kapitaalmarkt. Een sterke solvabiliteit is nodig om tegenvallers op te kunnen vangen. Als je kijkt naar de financiële positie van TVM, dan staan we er onveranderd goed en gezond voor. We hebben wederom laten zien dat we tegen een stootje kunnen.”

Behalve de solvabiliteit is ook het totale risicomanagement van een onderneming de voorbije jaren steeds belangrijker geworden. Dat is iets waar ook DNB scherp op toeziet, zeker bij banken en verzekeraars. Kun je daar iets meer over vertellen?

“DNB heeft heel goed in de gaten dat de continuïteit van een verzekeraar niet alleen wordt bepaald door de solvabiliteit en de euro's op de balans. Ook andere risico's als bijvoorbeeld cybersecurity moet je als bedrijf goed op orde hebben. Daarover gesproken, onze ICT-kosten zijn als gevolg van onze zware focus op cybersecurity fors gestegen. We willen onze klanten en onze klantdata maximaal blijven beschermen. Verzekeraars en ook banken zijn wat dat betreft bijna volwaardige IT-bedrijven geworden. Deze ontwikkeling komt ook aan de orde bij de herijking van onze strategie.”

“Om alle kosten, inclusief de ICT-kosten, op termijn te kunnen blijven dekken hebben we als verzekeraar volume nodig. TVM Belgium ontwikkelt zich zeer positief en neemt inmiddels bijna een derde van de totale groepsomzet voor haar rekening en ook TVM Duitsland laat volgens planning een beheerste groei zien. Op basis van het volume binnen de TVM groep zien we voldoende doorgroei potentie om het door ons gewenste volume over enkele jaren te bereiken. Hierbij gaat het er vooral om dat onze kostprijs concurrerend blijft.”

Nog even terug naar data. Je hebt eerder al eens aangegeven dat TVM een meer digitale en wendbare organisatie aan het worden is, hetgeen ook nodig is in deze digitale tijd.

“Absoluut. Data worden de komende jaren alleen maar nog belangrijker. We werken achter en voor de schermen hard aan datagedreven producten en diensten. Op dat vlak moeten we stappen blijven zetten. Nog steeds is het Pay how you drive-principe iets waar we op termijn naar toe willen; dat we onze klanten kunnen belonen als hun

chauffeurs op basis van de ritgegevens die wij registreren op een veilige manier hun transporten uitvoeren. We kunnen dan naar een meer individuele premiestelling per bedrijf toe, terwijl we dat nu nog vaak generiek moeten doen.”

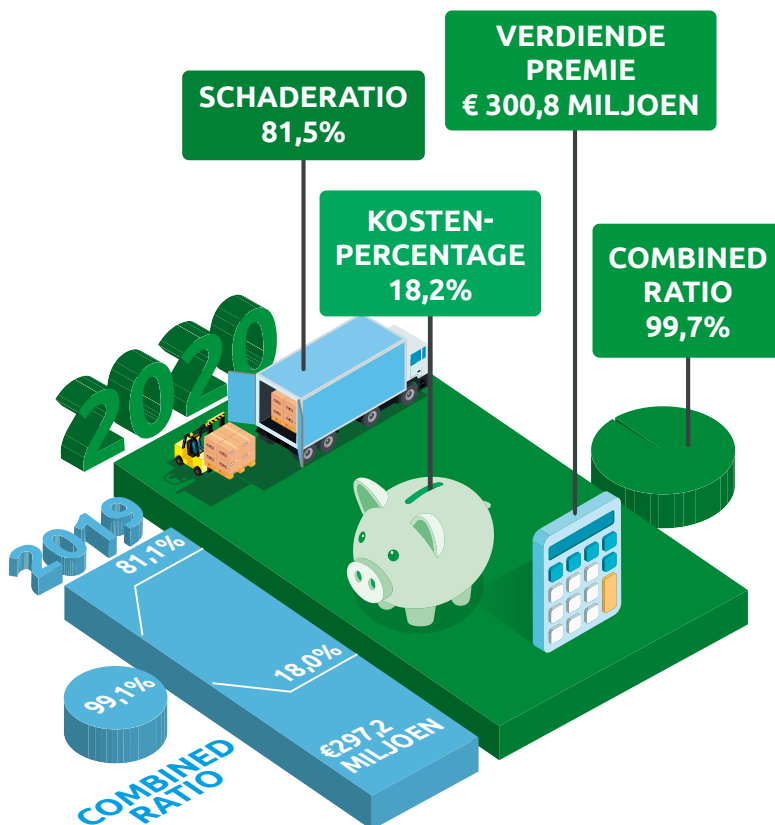
“Een dienst als Bumper zien we als een stap in die goede richting. Bumper is in eerste instantie bedoeld als een digitale schaderegistratie-tool, maar er wordt ook een module in opgenomen met schadebenchmarkgegevens. Hierdoor kan een klant zien hoe andere vergelijkbare bedrijven in zijn of haar deelmarkt presteren. Op basis van die inzichten kan de klant zijn beleid aanpassen of aanscherpen, bijvoorbeeld door meer coaching of actieve preventie, teneinde de eigen prestaties te verbeteren en daarmee zijn premie naar beneden te krijgen.”

Vooruitkijkend op 2021, wat voor een jaar verwacht je?

“Afgelopen jaar hebben we gezien dat voorspellingen erg lastig zijn, daarom zijn we met scenario's gaan werken. Al voor de zomer hadden we naar aanleiding van de corona-uitbraak binnen TVM diverse scenario's uitgewerkt om in kaart te brengen wat de crisis voor TVM en voor onze klanten zou kunnen betekenen. Dat was in de periode dat ook het Centraal Planbureau

(CPB) de economische impact van de coronacrisis in vier scenario's had uitgewerkt. Nu er vanaf begin januari 2021 gevaccineerd wordt, lijkt het einde van deze vervelende coronapandemie in zicht. Mogelijk dat we de eerste helft van het jaar als Nederlandse economie nog wel met de gevolgen van de pandemie te maken blijven houden. In het derde kwartaal zou de economie dan weer moeten gaan opstarten. Dat is een hoopvol vooruitzicht voor zowel alle Nederlanders als ook voor onze klanten en onze medewerkers. Hoe dat financieel uitpakt

‘Als je kijkt naar de financiële positie van TVM, dan staan we er onveranderd goed en gezond voor’



‘Ramp met tanker Waldhof grootste in geschiedenis van de binnenvaart’



Toen in maart van dit jaar in het Suezkanaal het 400 meter lange containerschip Ever Given vast kwam te zitten, rees bij TVM de vraag: zou zoiets ook in de binnenvaart kunnen gebeuren? Bij Hendrik de Jonge, directeur Scheepvaart van TVM, kwam toen de herinnering naar boven aan de ramp met het binnenvaartschip Waldhof.

tekst: Harm van der Pal

beeld: Matty van Wijnbergen/ ANP

Op 13 januari 2011 kapseisde de tanker Waldhof, beladen met 2400 ton zwavelzuur, ter hoogte van de beroemde rots Lorelei in de Rijn. Even later zank het schip. Twee matrozen kwamen om het leven en de scheepvaart tussen Mainz en Koblenz was 33 dagen gestremd. “Ik zit sinds 1986 in de scheepsverzekeringen, maar een blokkade

inkomstenderving hadden die niet te verhalen is op de veroorzakende partij. “Je hebt als eigenaar van een schip beperkte aansprakelijkheid. Je kunt een bepaald bedrag storten in een zogeheten beperkingsfonds. Je stort bijvoorbeeld een miljoen euro in dit fonds en dat is dan de maximale aansprakelijkheid. Wij hadden veel van die geblokkeerde schepen verzekerd. Wij hebben voor al die schepen een binnenvaartcasco-verzekering met een aantal aanvullende dekkingen, waaronder een P&I-verzekering. De P&I-verzekering betaalde vanwege deze stremming een bepaalde vergoeding.”

was gemaximeerd tot 20 dagen. Dat is niet kostendekkend, maar ook niet onaanzienlijk. Het is een tegemoetkoming waarmee je kunt overleven.”

Het is schippers bekend dat bij de Lorelei een vrij sterke stroming staat. Hoe de Waldhof uit balans is geraakt en vervolgens kapseisde is nooit helemaal helder geworden. Er is gesuggereerd dat de Belgische Acropolis de Waldhof zou hebben gehinderd. Maar na jarenlange juridische strijd is de Belgische schipper vrijgesproken. Wel is komen vast te staan dat de Waldhof overbeladen was. Er zat 600 ton teveel vloeibaar zwavelzuur in. Uiteindelijk hebben de autoriteiten de lading gedoseerd in de Rijn weg laten vloeien.

Reputatie

Hendrik de Jonge weet dat de ramp met de Waldhof in totaal 60 miljoen euro heeft gekost. “Dat betreft dan de schade voor de binnenvaart, voor de berging, het schip, enzovoort. Voor ons zelf als onderlinge verzekeraars had dat op zichzelf geen consequenties. Maar als de P&I-club in een keer zoveel moet uitbetalen dan kun je wel nagaan dat daar een premieverhoging achterweg komt. Maar een geheel ander gevolg was dat sommige verladers zeiden: de binnenvaart is niet betrouwbaar. Zij zochten hierdoor naar andere modaliteiten om de lading te vervoeren. Mede door deze ramp is regelgeving voor de

‘Mede door deze ramp is regelgeving voor de binnenvaart de laatste jaren enorm verscherpt’

van deze omvang heb ik niet weer meegemaakt”, zegt De Jonge. “Bij Post & Co en bij Raetsmarine P. & I in Rotterdam begon meteen de telefoon te rinkelen. Dat zijn twee van de weinige Nederlandse bedrijven die zich met P&I-verzekering bezig houden. P&I staat voor Protection en Indemnity, bescherming en schade-loosstelling. Dat is voor waterverontreiniging, schade aan de lading, dat soort dingen. Maar in die verzekering zat ook een stremmingsdekking.”

De Jonge legt uit dat alle schepen, die voor de verongelukte tanker kwamen te liggen een enorme

Stremmingsverzekering

“Het eigen risico is doorgaans 24 of 48 uur. Daarna komt een schipper of reder in aanmerking voor een schadeloosstelling. Die wordt dan betaald door de P&I-club. Bijna alle schepen, die voor die blokkade in de Rijn lagen hadden zo’n stremmingsdekking. Vrijwel alle schepen hebben van TVM een vergoeding gekregen. In dit geval naar ik me herinner 25 of 50 cent per ton per dag. Dit was afhankelijk van de dekking die de klant wilde hebben. Een schip van bijvoorbeeld 3000 ton kreeg dan toch nog 1500 euro per dag. De uitkering



binnenvaart en met name tankers de laatste jaren enorm verscherpt. Want de binnenvaart wil z'n goede reputatie behouden. Je moet namelijk beseffen dat Nederland binnen Europa het binnenvaartland is. Met de grootste en modernste vloot. De Rijn wordt naar schatting voor 70 procent bevaren door Nederlandse binnenvaartschepen."

Volgens De Jonge wordt er in de transportsector nog te weinig samengewerkt. "Ik vind dat de verladers moeten overwegen om op meerdere modaliteiten in te zetten. Dus op vervoer over water, over de weg en over spoor. In mijn ogen gebeurt dat nog te weinig. Vindt er bijvoorbeeld een ernstig treinongeluk

plaats, dan moet de verlader makkelijk over kunnen schakelen naar vervoer over de weg of over water. Maar tussen die verschillende transportsectoren bestaat nog wel een grote animositeit, al denk ik wel dat die steeds beter wordt. We krijgen zo langzamerhand meer klanten die zowel over de weg als over water transporteren. Voor TVM is dat mooi om te zien, want wij hebben klanten die over de weg vervoeren en over water. Wij proberen die groepen in elkaar te smelten. We willen ze met elkaar in contact brengen."

Na 2011 is er niet weer zo'n ramp geweest. Het ongeval met de Waldhof

is qua omvang naar het oordeel van De Jonge een beetje te vergelijken met de blokkade van het Suezkanaal. "Ik heb vanwege de ramp met de Waldhof niet wakker gelegen, maar je begint wel na te denken over de vraag hoe je je schepen zo goed mogelijk kunt helpen. Voor de scheepvaart waren de totale kosten 19 miljoen. Wij hebben als onderlinge verzekeraar er wel voor gezorgd dat onze klanten zo snel mogelijk uitbetaald werden. We zijn een coöperatie, van en voor de leden en dat willen we ook graag naar die leden ventileren."

Vraagbaak voor

Vanaf september 2021 gaat Bas de Bruin een nieuwe uitdaging aan binnen TVM verzekeringen. Als 'adviseur preventie en risicobeheer binnenvaart' gaat hij proactief de klanten benaderen om te adviseren en mee te denken over het voorkomen van schades en ongevallen. Als schade-expert heeft De Bruin veel ervaring opgedaan over de risico's waaraan de binnenvaart wordt blootgesteld. De insteek is om met die kennis schades in de toekomst te verminderen.

tekst: Iep van der Meer

beeld: Matty van Wijnbergen

Bas de Bruin werkt sinds 2018 voor TVM als scheeps-expert. Daarvoor vervulde hij die functie bij een extern bureau als schade-expert. "Ik heb mijn opleiding gevolgd aan de Zeevaartschool waarna ik begonnen ben als schade-expert. TVM bestaat inmiddels al meer dan 55 jaar als verzekeraar en beschikt daarmee over een schat aan ervaring met betrekking tot schades. Zo'n 25 jaar geleden is TVM zich actief gaan richten op het inventariseren en analyseren van de hiermee samenhangende risico's om zo tot minder schades in de wegtransportsector te komen. De ambitie van TVM is om nu ook de binnenvaartsector actief bij te staan. Het (helpen) voorkomen van ongelukken en schades staat voorop in mijn nieuwe functie. Bij een coöperatief bedrijf als TVM komt schadepreventie ook financieel terug bij de klanten, waardoor het belang wederzijds is. Om die reden is, na de uitstekende resultaten die dit

oplevert bij TVM in het wegtransport, deze nieuwe functie in het leven geroepen. Mijn uitdaging daarin is om te zien wat we samen met onze klanten kunnen bereiken en om een vraagbaak te zijn voor de binnenvaart".

Reisvoorbereiding essentieel

Het belangrijkste van zijn nieuwe functie vindt De Bruin het adviseren over zaken als reisvoorbereiding maar ook de technische scholing van het personeel. "Veel technische storingen en motorschades hebben te maken met de wijze waarop en wanneer onderhoud wordt uitgevoerd en lijken voorkomen te kunnen worden door periodieke controles door bemanning en specialisten.

Door schades te inventariseren en te analyseren hebben wij een schat aan informatie waarmee we kunnen adviseren. Hiervoor is feedback vanuit de praktijk erg belangrijk, want wat ging er vooraf aan een schade, en wat

de binnenvaart



voor externe invloeden speelden er op dat moment? Een voorbeeld daarvan is dat we contact op nemen met Provinciale Waterstaat over aanvaringen met bruggen. Waarom meten geautomatiseerde systemen een paar kilometer voor de tunnel de hoogte van het wegverkeer, maar wordt de hoogte van het scheepvaartverkeer niet gecontroleerd? Natuurlijk ligt de bal daarbij ook bij de schippers zelf, want bij een juiste reisvoorbereiding zijn doorvaarthoogtes natuurlijk van cruciaal belang. Door met alle betrokken partijen in gesprek te gaan hopen we daardoor veel schades, vervolgschades en letsel mee te voorkomen in de toekomst”.

Gedeelde verantwoordelijkheid

In de binnenvaart geldt een groot tekort aan personeel waardoor er een groeiend aantal nationaliteiten de schepen bemant. De taal kan daarbij

voor problemen zorgen en dat is een belangrijk punt van aandacht. Daarbij is het beleid van de reders en de schippers van groot belang en ook daarin wil TVM een adviserende rol spelen. De Bruin: “Ik wil mensen op een positieve manier bewust maken van de risico’s en de preventie. Dat vraagt een gemeenschappelijke inzet want dat is een gedeelde verantwoordelijkheid. Als je ziet wat voor vervolgschade er soms optreedt door een stremming dan zie je wat de gevolgen zijn van een incident dat wellicht voorkomen had kunnen worden. Met de juiste voorlichting, training en door samen in gesprek te gaan willen we niet alleen schades voorkomen maar ook de premies betaalbaar houden.

Momenteel zijn we druk bezig met

het analyseren en het in beeld brengen van de schades. Daarmee willen we eerst insteken op het laaghangend fruit. Wat zijn de schades die het eenvoudigste te voorkomen zijn, en hoe zorgen we er voor dat dit geïmplemen-

“Ik wil mensen op een positieve manier bewust maken van risico’s en preventie”

teerd wordt in de dagelijkse routine aan boord. Daarin zie ik voor TVM een belangrijke adviserende rol waarbij we onderzoeken hoe wij tools kunnen aanreiken waarmee dit in de bedrijfsvoering van onze leden kan worden doorgevoerd”.

<



De passie van Adriaan

Wij zijn TVM. Wij hebben passie voor transport.

Adriaan is binnenvaartschipper. Als jonge ondernemer geniet hij van een leven op het water, samen met zijn vrouw en vijf jonge kinderen.

In 2050 moet Europa klimaatneutraal zijn. In de praktijk betekent dat nogal wat, helemaal voor zelfstandige ondernemers. Maar Adriaan durft de uitdaging aan.

Bekijk zijn verhaal op tvm.nl/passievoortransport

TVM